



Fernando Manuel Morim Ferreira

**O Policiamento de Proximidade: O caso especial do programa
“Comércio Seguro” da baixa da Cidade do Porto**

Dissertação para a obtenção do grau de mestre em Criminologia elaborada sob a
orientação do Professor Doutor Pedro Sousa

Maio 2014

RESUMO

O policiamento de proximidade tem vindo a ser uma aposta dos países ocidentais em matéria de policiamento como resposta às crescentes taxas de criminalidade e ao fenómeno do medo do crime. Não menos importante, surge ainda como uma forma de alcançar a satisfação do público com a polícia, procurando, por um lado, a partilha da responsabilidade com a comunidade e, por outro, o reforço da legitimidade indispensável aos sistemas de poder democráticos. Não havendo um modelo único de policiamento de proximidade mas antes uma diversidade de estratégias com vista à promoção da aproximação entre a polícia e os cidadãos, a investigação realizada para a elaboração desta dissertação teve como objeto o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade “Comércio Seguro” na sua aplicação especial na baixa da cidade do Porto e através dela pretendeu-se avaliar a sua eficácia tomando-se como referências os seus dois objetivos – satisfação com o serviço prestado pela polícia e a redução do sentimento de insegurança na zona comercial – para além de outras dimensões que ultrapassam aqueles objetivos, de entre os quais se salienta a valorização do serviço prestado pela polícia. Para tal, optou-se por um desenho de investigação que passou por estudar as diferenças, num conjunto de variáveis e de dimensões, entre este modelo especial de aplicação do programa “Comércio Seguro” e a sua aplicação comum em Portugal, tendo-se selecionado o centro da cidade de Gaia como zona de comparação, em virtude da equivalência amostral nas variáveis exógenas à investigação, o que permitiu a exploração estatística de relações entre variáveis independentes e dependentes. Para tal análise foram recolhidos dados através de inquérito na forma de questionário aplicado a 312 comerciantes (proprietários e funcionários) de lojas de comércio tradicional nas duas zonas de estudo. Os resultados evidenciam que os comerciantes da área intervencionada apresentam um conhecimento significativamente maior do programa do que os da zona de comparação, mas não são encontradas diferenças estatisticamente significativas, entre as diferentes implementações do programa, em termos dos objetivos da aplicação especial do programa – satisfação com o serviço prestado pela polícia, sentimento de insegurança e valorização do serviço prestado pela polícia.

Palavras-chave: Policiamento de proximidade; policiamento comunitário; modelos de polícia; tipos de policiamento; Programa Integrado de Policiamento de Proximidade; Comércio Seguro

ABSTRACT

Community policing has become a good bargain in western countries in what policing is concerned as a response to growing criminality rates and the phenomenon of crime fear. Another important benefit is that it is a way to achieve population satisfaction with the police, looking for, on the one hand, the sharing of responsibility with the community, and on the other, the reinforcement of the legitimacy essential to every democratic system. As there isn't a community policing standardized form but a variety of strategies promoting the proximity between the police forces and the citizens, the research conducted for this essay was aimed at *Programa Integrado de Policiamento de Proximidade "Comércio Seguro"* (Community Policing Integrated Program "Safe Commerce") and it was carried out in Porto city centre, and through it we intended to assess its efficiency taking as reference its two goals – satisfaction with the service provided by the police and the feeling of insecurity in the shopping area - as well as other dimensions that go beyond those goals, among which we point out the appreciation of the service held by the police. Therefore, it was chosen a line of research that went through the study of the differences, in a set of variables and dimensions, between this special model of application of the program "Comércio Seguro" (Safe Commerce) and its common application in Portugal, being selected the centre of Gaia as a comparison area, due to the sample equivalence on the exogenous variables of the research, which allowed the statistical processing of the relationship between dependent and independent variables. To undergo such an analysis data were gathered through a survey in the way of a questionnaire applied to 312 local traders (owners and employees) from small shops in the two study areas. The results demonstrate that the local traders from the targeted area show a significantly wider knowledge of the program than those from the comparison area, nevertheless there are no statistically notable differences, among the different applications of it, taking into account the goals of its special application - satisfaction with the service provided by the police, feeling of insecurity and appreciation of the service held by the police.

Key words: Community policing; community law enforcement; police models, types of policing, Community Policing Integrated Program; Safe Commerce

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, ao meu orientador, Professor Doutor Pedro Sousa, por quem tenho o maior respeito e admiração. Agradeço não só pelos conhecimentos transmitidos e pela rigorosa orientação teórica e metodológica, mas também pela confiança transmitida e interesse demonstrado.

Em segundo lugar, queria agradecer aos Professores da Escola de Criminologia pela qualidade dos conhecimentos transmitidos, fazendo-o na pessoa do Professor Doutor Cândido da Agra, mentor de todo o projeto.

Depois, queria agradecer às minhas colegas de curso, que me acompanharam nestes anos, em especial à Cláudia Isabel, à Gilda Santos, à Rita Martinho e à Ana Margarida, pela partilha de conhecimentos, pelo apoio e pela amizade.

Queria agradecer à Polícia de Segurança Pública pela disponibilização de dados e informações essenciais à elaboração deste trabalho, em especial ao Subintendente Rui Mendes, Subintendente Daniel Magalhães e Subcomissário Marco Almeida.

Agradeço, ainda, a todos os comerciantes da baixa da cidade do Porto e do centro da cidade de Gaia que anonimamente aceitaram participar neste estudo, destacando a simpatia e o interesse demonstrados.

Por último, agradeço à minha família pela paciência, apoio e incentivo permanente.

LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

ACP – Associação Comercial do Porto

EPAV – Equipa de Proximidade e Apoio à Vítima

EPES – Equipa do Programa Escola Segura

EUA – Estados Unidos da América

GNR – Guarda Nacional Republicana

ICVS – *International Crime Victimization Survey*

MAI – Ministério da Administração Interna

MIPP – Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade

NOAA – *National Oceanic and Atmospheric Administration*

PIPP – Programa Integrado de Policiamento de Proximidade

PSP – Polícia de Segurança Pública

SI – Sentimento de insegurança

WTA – *Willingness to accept*

WTP – *Willingness to pay*

ÍNDICE GERAL

RESUMO	ii
ABSTRACT	iii
AGRADECIMENTOS	iv
LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS	v
ÍNDICE GERAL	vi
ÍNDICE DE TABELAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
Introdução.....	1
Parte I – O Policiamento de Proximidade (o conceito e a evidência empírica na literatura)	3
Capítulo I – Considerações teóricas	3
1. O discurso em torno da proximidade.....	3
2. O discurso em torno da Prevenção	4
3. O Policiamento de Proximidade – Definição do Conceito.....	6
3.1. O policiamento comunitário nos EUA	9
3.2. O policiamento comunitário em Inglaterra.....	10
3.3. O policiamento de proximidade em França.....	11
4. Os Modelos de Polícia.....	12
4.1. Tipos (ou estilos) de Policiamento na Atualidade	14
4.2. Síntese sobre a Evidência Empírica	26
Capítulo II – O Policiamento de Proximidade em Portugal	28
1. Programa Integrado de Policiamento de Proximidade/MIPP na Polícia de Segurança Pública	29
1.1. Escola Segura	30
1.2. Apoio 65-Idosos em Segurança.....	30
1.3. Comércio Seguro	31
Parte II – O Estudo Empírico	33
Capítulo I – Objetivos e hipóteses do estudo	35
1. Objetivos	35
2. Hipóteses	35
Variáveis dependentes:.....	36
3. Descrição das áreas de estudo	36
Baixa do Porto (área intervencionada)	36
Centro de Gaia (área de comparação)	37
Capítulo II – Metodologia	39
1. Amostra	39

2. Instrumento de recolha de dados	41
3. Procedimento de Recolha de Dados	47
4. Processamento e análise de dados	49
Análise de estatística descritiva.....	50
Testes para amostras independentes	50
Identificação das dimensões (ou análise fatorial).....	51
Relação entre variáveis.....	51
Teste de fiabilidade	51
Capítulo III – Apresentação de Resultados	52
1. Resultados gerais.....	52
1.1. Caraterização das amostras de lojas	52
1.2. Caraterização sociodemográfica dos inquiridos	53
1.3. Experiência profissional dos inquiridos	56
2. Resultados sobre as questões em estudo	58
2.1. Satisfação com o serviço prestado pela polícia	58
2.2. Experiência de vitimação – contexto loja e zona envolvente	61
2.3. Visibilidade da polícia.....	67
2.4. Sentimento de insegurança.....	71
2.5. Disponibilidade para pagar por policiamento.....	78
3. Relações entre variáveis	82
4. Discussão dos resultados	90
Capítulo IV – Conclusões.....	96
Referências bibliográficas	99
Anexo I.....	105
AnexoII.....	106
Anexo III	107

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Distribuição de questionários por zona e por rua.....	39
Tabela 2. Distribuição por tipologia de estabelecimento.....	52
Tabela 3. Distribuição por número de pessoas que trabalham na loja.....	53
Tabela 4. Distribuição por género.....	53
Tabela 5. Distribuição por idade do inquirido.....	54
Tabela 6. Distribuição por grau de escolaridade.....	55
Tabela 7. Distribuição por tipo de inquirido.....	55
Tabela 8. Distribuição por local de residência.....	56
Tabela 9. Frequência de anos de trabalho no ramo de atividade/loja.....	57
Tabela 10: Satisfação com o trabalho da polícia.....	59
Tabela 11. Experiência de contacto com a polícia.....	59
Tabela 12. Satisfação com a prestação da polícia na sequência de apresentação de queixa.....	60
Tabela 13. Satisfação com a prestação da polícia quando mandado parar.....	61
Tabela 14. Vitimação relativamente à loja e zona envolvente.....	62
Tabela 15. Satisfação com a prestação da polícia relativamente ao incidente denunciado.....	63
Tabela 16. Opinião sobre o trabalho da polícia antes do contacto.....	64
Tabela 17. Opinião sobre o trabalho da polícia após o contacto.....	64
Tabela 18. Dimensão do crime comparativamente a outras zonas da cidade.....	66
Tabela 19: Concordância com as afirmações.....	67
Tabela 20. Frequência de passagem da polícia na zona da loja.....	68
Tabela 21. Grau de conhecimento do programa “Comércio Seguro”.....	70
Tabela 22. Frequência de contacto com elementos do programa “Comércio Seguro”.....	70
Tabela 23: Frequência com que circulam pessoas com determinadas características.....	72
Tabela 24: Frequência com que acontecem determinadas situações.....	73
Tabela 25: Sentimento de insegurança face a situações.....	74

Tabela 26: Sentimento de insegurança face à presença de determinadas pessoas.....	75
Tabela 27: Sentimento de insegurança face à presença de determinadas situações.....	76
Tabela 28. Probabilidade apreciada de ser vítima de roubo sem violência.....	76
Tabela 29. Probabilidade apreciada de ser vítima de roubo com violência.....	77
Tabela 30. Probabilidade apreciada de a casa ser assaltada.....	77
Tabela 31. Comportamentos de segurança.....	78
Tabela 32. Valor da disponibilidade para pagar por um aumento do policiamento.....	80
Tabela 33. Valor da disponibilidade para pagar para manter o policiamento.....	81
Tabela 34: Correlações entre insegurança e circulação de pessoas na baixa do Porto.....	82
Tabela 35: Correlações entre insegurança e circulação de pessoas no centro de Gaia.....	83
Tabela 36: Correlações entre o grau de insegurança face à presença de pessoas e situações na baixa do Porto.....	83
Tabela 37: Correlações entre o grau de insegurança face à presença de pessoas e situações no centro de Gaia.....	84
Tabela 38. Correlações entre insegurança e conhecimento de situações na baixa do Porto.....	84
Tabela 39. Correlações entre insegurança e conhecimento de situações no centro de Gaia.....	85
Tabela 40. Correlações entre algumas variáveis categóricas dicotómicas com a satisfação e o sentimento de insegurança na baixa do Porto.....	86
Tabela 41. Correlações entre algumas variáveis categóricas dicotómicas com a satisfação e o sentimento de insegurança no centro de Gaia.....	87
Tabela 42. Correlações entre algumas variáveis categóricas ordinais com a satisfação e o sentimento de insegurança na baixa do Porto.....	88
Tabela 43. Correlações entre algumas variáveis categóricas ordinais com a satisfação e o sentimento de insegurança no centro de Gaia.....	88
Tabela 44. Correlações entre algumas variáveis quantitativas com a satisfação e o sentimento de insegurança na baixa do Porto.....	89
Tabela 45. Correlações entre algumas variáveis quantitativas com a satisfação e o sentimento de insegurança no centro de Gaia.....	89
Tabela 46. Matriz de correlações entre satisfação e sentimento de insegurança nas duas zonas.....	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Zona intervencionada (baixa da cidade do Porto).....	37
Figura 2: Zona de comparação (centro da cidade de Gaia).....	38
Figura 3: Gráfico relativo à evolução do crime nos últimos três anos.....	65
Figura 4: Gráfico relativo ao conhecimento do programa “Comércio Seguro”.....	69
Figura 5: Gráfico relativo à média da probabilidade atribuída de vitimação.....	77
Figura 6: Gráfico relativo à comparação entre os dois cenários propostos.....	81

Introdução

A presente dissertação, apresentada no âmbito do Mestrado em Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto, inscreve-se na temática do policiamento de proximidade. Este conceito surgiu na Europa nos anos noventa do século passado por influência das experiências anglo-saxónicas de policiamento comunitário (*community policing*). Representando uma resposta à sensação de crise das instituições do sistema de justiça e à necessidade que se fazia sentir de aproximação entre a polícia e os cidadãos. Em Portugal, apesar do sistema de policiamento ser caracterizado pela centralização e por uma natureza essencialmente reativa tem-se assistido a uma aposta em programas de proximidade dirigidos a setores da sociedade especialmente vulneráveis. Na sequência da diretiva estratégica 10/2006 de 15 de Maio que operacionalizou o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP) em exercício na Polícia de Segurança Pública, foi implementado o programa “Comércio Seguro” na baixa da cidade do Porto, por iniciativa conjunta do Governo Civil do Porto e do Comando Metropolitano da Polícia de Segurança Pública do Porto. Ao objetivo geral do programa – promoção de um ambiente de maior segurança nas áreas comerciais –, esta iniciativa acrescentou o objetivo de tornar a baixa do Porto numa zona ainda mais segura e atrativa para comerciantes e consumidores. Isso representou uma operacionalização “especial” do programa relativamente ao restante território nacional, uma vez que viu afetados meios físicos e humanos significativos e em exclusividade. A investigação desenvolvida com vista à presente dissertação teve como objetivo identificar os efeitos diferenciadores do programa especial “Comércio Seguro” implementado na baixa da cidade do Porto, relativamente aos programas comuns, implementados como regra em Portugal sob a designação de policiamento de proximidade. Para efeitos de comparação foi selecionada uma área comercial equivalente, correspondente ao centro da cidade de Gaia, com o programa “Comércio Seguro” operacionalizado na sua forma comum pela esquadra da Polícia de Segurança Pública de Gaia. Assim, enveredou-se por um desenho de investigação com duas zonas – zona experimental (de intervenção do programa: baixa da cidade do Porto) e zona de comparação (centro da cidade de Gaia). A hipótese de estudo principal apontava para um ambiente de maior segurança na baixa do Porto relativamente a outras zonas de comércio tradicional semelhantes sem aplicação especial do programa. Era esperado que os comerciantes desta área revelassem maior satisfação com trabalho da polícia, menor sentimento de insegurança e maior valorização do policiamento

de proximidade, comparativamente com a área de comparação. Para o efeito, foi conduzido um inquérito por questionário a uma amostra de 312 estabelecimentos do comércio tradicional, repartidos pelas duas áreas de estudo, após o que foi feito o devido tratamento e análise estatística dos dados recolhidos para apuramento de conclusões.

Esta dissertação está organizada em duas partes. Na primeira parte é feito um enquadramento teórico relativo ao policiamento de proximidade, a definição do conceito e a sua localização entre os modelos de policiamento, bem como a caracterização dos diferentes tipos de policiamento e da sua evidência empírica, sob a perspetiva da eficácia no combate ao crime, ao sentimento de insegurança e à satisfação com o trabalho da polícia. Procedendo-se no final desta parte a uma discussão da evidência apresentada pela literatura. Por fim, e tendo em conta os aspetos anteriormente apresentados, é descrito e caracterizado o Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP) português.

A segunda parte ficou reservada à apresentação do estudo empírico e é composta por quatro capítulos. No primeiro capítulo são apresentados os objetivos e hipóteses de estudo, bem como a descrição das áreas de estudo. No segundo capítulo é descrita a metodologia utilizada na presente investigação, a descrição dos procedimentos de constituição da amostra e do instrumento de recolha de dados utilizado, no caso um questionário de autopreenchimento, assim como das suas dimensões. Esse capítulo termina com a explicação dos procedimentos relativos à recolha dos dados e à análise estatística dos dados recolhidos. No terceiro capítulo são apresentados os resultados obtidos neste trabalho de investigação. Começando pela caracterização da amostra de lojas e pela caracterização sociodemográfica dos inquiridos, seguindo-se uma análise descritiva dos dados e a análise de relações entre as principais variáveis decorrentes das questões de investigação. No final, procede-se a uma síntese dos principais resultados encontrados. O quarto e último capítulo destina-se à apresentação das conclusões e à discussão dos resultados encontrados e a sua relação com os aspetos teóricos apresentados. Por fim são apresentadas algumas limitações da presente investigação, bem como pistas para investigações futuras.

Parte I – O Policiamento de Proximidade (o conceito e a evidência empírica na literatura)

Capítulo I – Considerações teóricas

1. O discurso em torno da proximidade

O sistema de policiamento ocidental está marcado significativamente pela influência das ideias de proximidade. Este é, no entanto, um conceito nebuloso, pois reveste-se de grande incerteza e complexidade quanto ao seu conteúdo (Eck & Rosenbaum, 1994). Desde logo, as ideias de proximidade surgem indistintamente como policiamento de proximidade, mais comum nos países da Europa continental, ou policiamento comunitário (*community policing*), de origem anglo-saxónica, aludindo muitas vezes a realidades semelhantes, outras vezes bem diferentes e até contraditórias quanto ao seu conteúdo e significado.

O discurso de proximidade emerge numa altura em que a inter-relação entre a administração e os cidadãos tem vindo a ser invocada como uma das razões para as reformas da administração pública na maioria dos países ocidentais, dando ênfase a uma forte dimensão relacional e territorial. Através do estabelecimento de uma relação mais aberta e orientada para as pessoas, com exigências de desburocratização e expectativas de participação na gestão e nas decisões comunitárias (Oliveira, 2006).

Ao termo proximidade, não será alheio o facto de esta ser a designação encontrada nos países da Europa continental, cujos sistemas policiais são tradicionalmente centralizados. Neste contexto, a ideia de proximidade reflete uma necessidade de descentralização e aproximação aos cidadãos, por parte das instituições estatais, caracterizadas por uma estrutura de cariz vertical, com o poder de decisão a emanar diretamente do Estado, ficando reservado aos cidadãos um papel de recetores das políticas públicas em matéria de segurança. O policiamento comunitário de origem anglo-saxónica, por outro lado, caracteriza-se pela descentralização e por uma estrutura horizontal das instituições, onde a polícia surge como um ator entre outros. A comunidade é chamada a assumir um papel ativo, logo ao nível da identificação dos problemas e da definição das prioridades de ação, com vista à sua resolução. O policiamento comunitário desperta-nos, desta forma, para um conceito de policiamento mais abrangente, que não se resume apenas à ação das instituições policiais e dos decisores políticos mas que os transcende, através do envolvimento de outros parceiros, com particular destaque para a comunidade.

Encontra-se na literatura um debate sobre este apelo crescente à participação da comunidade (Crawford, 1995, 1998, 2002 e 2004; Hughes, 2007). A importância da localidade é hoje acentuada, pois as pressões da globalização são refratadas pelos significados, identidades e sensibilidades locais. Este sentido de localidade, a que Taylor et al. (1996 in Crawford, 2002) chama de *local structure of feeling* pode produzir resistência ou adaptação às transformações globais (Crawford, 2002). O crime não se encontra distribuído de uma forma uniforme por todo o país, está antes concentrado em locais específicos e afeta desproporcionadamente certos grupos de pessoas. Além disso, diferentes crimes afetam diferentes áreas, em momentos diferentes, pelo que qualquer ação deve sempre ter em conta o contexto específico, o que nos conduz para uma abordagem dirigida aos problemas, que implica que as soluções sejam construídas à medida da situação concreta (Goldstein, 2008).

Esta aproximação da polícia aos cidadãos acarreta consequências para as organizações policiais, nomeadamente: uma redistribuição territorial dos efetivos; uma afetação permanente de polícias a uma determinada comunidade; uma reorganização das atividades e dos serviços tradicionais; o regresso a práticas abandonadas por algumas forças policiais, como a patrulha apeada e uma descentralização da decisão no agente de base (Ministère de la Sécurité Publique du Québec, 2000). A abordagem comunitária afigura-se, desta forma, como uma resposta à necessidade de segurança expressa pelos cidadãos. Pois a segurança é tida como um fator essencial para a sustentação e desenvolvimento de uma sociedade democrática.

2. O discurso em torno da Prevenção

O discurso em torno da proximidade e o apelo ao envolvimento da comunidade surgem como reflexo de uma aposta clara na prevenção do crime, em detrimento da tradicional reatividade que caracteriza as instâncias formais de controlo. Como refere Crawford (2002), apesar de podermos situar o surgimento de um discurso em torno da prevenção do crime no século XIX, é nos últimos trinta anos do século XX que a prevenção emerge como uma aposta central no discurso da segurança.

No campo criminal, a prevenção começou por ser classificada, por analogia à área da saúde, como primária, quando dirigida à população em geral, podendo envolver intervenções no meio físico e social; secundária, quando focada na identificação precoce de grupos ou populações de risco; e terciária, quando dirigida à readaptação ou neutralização de delinquentes.

A par desta classificação temos a prevenção social, dirigida às causas que se entendem estar na origem do crime (e.g. pobreza), e a prevenção situacional, dirigida às oportunidades de crime, no sentido da sua restrição, com o objetivo de alcançar uma redução na criminalidade. Na literatura, a par da prevenção criminal, encontramos ainda o conceito de *community safety*, alicerçado na teoria *Broken Windows* (Wilson & Kelling, 1982), sendo este mais abrangente do que a mera prevenção da criminalidade, dirigindo-se também às situações geradoras de insegurança e ao próprio fenómeno do medo do crime em si.

Esta aposta na prevenção em detrimento da tradicional reação contém, em si, o reconhecimento de que as condições sociais, fora do controlo das instâncias formais de controlo, são responsáveis pelo nível de criminalidade de uma sociedade. Atualmente, o Estado democrático encontra-se numa posição sem precedentes: por um lado, procura afirmar o seu papel como principal ator e, por outro, é forçado a reconhecer uma redução nessa ambição, quando confrontado com a dificuldade em manter o monopólio do uso legítimo da violência (Roché, 2002). Por tudo isto, há uma sensação de crise acerca da segurança pública. No centro desta crise encontra-se a polícia, que promete proteção contra o crime mas que se confronta com o que Crawford (2004) designa por “mandato impossível”¹. Especialistas na área criminal, de uma forma geral, concordam que fatores como (des)emprego, rendimento, nível de educação, idade, género, raça/etnia e ambiente familiar, importantes preditores da criminalidade, estão para além da capacidade de ação das instituições do sistema formal de controlo (Bayley, 1994). O grande crescimento da segurança privada nos últimos trinta anos², por sua vez, testemunha que o público não espera que as instituições policiais venham a obter sucesso nesta tarefa (idem).

No campo do policiamento, com a crise do paradigma repressivo, caracterizado pela reatividade da polícia no combate ao crime, a aposta na prevenção apresenta-se como uma profilaxia para os males do sistema de justiça criminal. À crise de eficiência, eficácia, economia e legitimidade das instituições de justiça criminal, aliou-se uma crescente politização e mediatização do crime, que deu origem a novas políticas no campo da segurança. Como resposta a esta crise, na Europa, tem-se assistido à convergência das políticas públicas relacionadas com a insegurança, caracterizadas pelo foco na prevenção pró-ativa em vez da

¹ Crawford (2004) refere-se à tarefa da polícia em controlar o crime como sendo um mandato impossível, uma vez que esta tarefa vai para além da capacidade da polícia e do próprio sistema de justiça, situando o problema ao nível social.

² Segundo Bayley (1994) em 1990, o número de efetivos da segurança privada nos EUA era o triplo do número total de polícias, situação idêntica encontrava-se também em Inglaterra e no Canadá.

reatividade; por uma preocupação com problemas sociais mais alargados, como o sentimento de insegurança, questões ligadas à qualidade de vida, comportamento antissocial e desordens; por um foco nos controlos sociais informais e normativos locais e na forma como se relacionam com o sistema formal de controlo; pela implementação de respostas de forma descentralizada e localizada para a prestação destas políticas, no entendimento de que problemas locais requerem soluções locais; pela prestação de serviços através de parcerias, com várias organizações prestadoras, em redes horizontais que incorporam autoridades municipais, serviços públicos, voluntariado e setores comerciais, bem como associações e grupos comunitários relevantes (Crawford, 2002). Há, hoje, um apelo claro ao envolvimento da comunidade e às parcerias como estratégia global de prevenção. As políticas criadas em nome da proteção do público agarraram o conceito de comunidade, embora, frequentemente, como refere Walklate (2002 p. 302) com uma certa visão *top down* nostálgica da comunidade³.

Tudo isto apela a uma reconfiguração do processo tradicional, que é hierárquico e departamental, numa forma de combinar a sinergia dos vários atores e parceiros de forma a produzir respostas holísticas e orientadas para os problemas. Estas políticas procuram coordenar nacional e local, público e privado, dando origem à emergência de infraestruturas institucionais e a novas formas de *Governance*⁴ (Crawford, 2002). No entanto, o conceito de prevenção é objeto de uma grande imprecisão, pelo que defensores e praticantes subsumem diferentes práticas a este conceito. Quando estamos no campo da prevenção lidamos com crimes não ocorridos, porque evitados, por isso nunca poderemos saber ao certo quais os crimes que são prevenidos, o que nos alerta para a importância de conceitos e objetivos bem definidos quando falamos em prevenção, sob pena de atuarmos sem saber muito bem como e sobre o quê (Crawford, 1998).

3. O Policiamento de Proximidade – Definição do Conceito

A abordagem do policiamento de proximidade, enquanto conceito teórico, remete-nos forçosamente para um outro conceito, o *community policing*. O policiamento de proximidade é fruto da filosofia anglo-saxónica do *community policing*, que se inscreve no modelo de

³ Esta visão nostálgica da comunidade que Walklate (2002) refere é no sentido de uma certa ideia de comunidade perdida, por isso nostálgica, que se pretende recuperar.

⁴ Traduzindo: governo ou governação, embora também se encontre na literatura em língua portuguesa o termo governança.

policciamento comunitário⁵, que tem vindo a ser adotado de forma generalizada nos países ocidentais, pelas diversas instituições policiais, por oposição ao policiamento tradicional de cariz reativo.

Este conceito (*community policing*) tem a sua origem nos Estados Unidos da América em finais da década de setenta e início da década de oitenta e tem vindo a ser encarado, em matéria de policiamento, como a solução para os problemas relacionados com o sistema de justiça (Trojanowicz, 1994). Como fatores sociais impulsionadores desta filosofia, Brodeur (2003) refere as tensões raciais do final dos anos sessenta, a criação de zonas de conflito, o fenómeno da decadência urbana (proliferação de guetos), o colapso do sistema de controlo e o aumento do uso de armas (ligado aos conflitos armados entre gangs), juntamente com o crescimento das taxas de criminalidade e do sentimento de insegurança dos cidadãos (Ministère de la Sécurité Publique du Québec, 2000). Ao que se juntou, por esta altura, uma evidência científica robusta, demonstrada por alguns estudos, de que as práticas tradicionais da polícia, como a patrulha aleatória e a resposta rápida a chamadas de emergência, tinham pouco efeito sobre as taxas de crime e sobre o sentimento de insegurança (Kelling, Pate, Dieckman & Brown, 1974; Spelman & Brown, 1984). Estes problemas levaram a que os responsáveis políticos e os próprios responsáveis pelas polícias se interrogassem sobre a eficácia das práticas policiais em vigor. O que levou a que a década de 90 fosse o período de maior inovação no policiamento americano, dando origem a diversas abordagens como o *community policing*, *problem-oriented policing*, *hot-spots policing* e *broken Windows policing*, que foram amplamente adotadas pelos vários departamentos de polícia espalhados por todo o país e que, devido à hegemonia americana, veio influenciar a generalidade dos sistemas policiais ocidentais.

A generalidade dos autores nega, porém, a novidade deste modelo, apontando a sua origem à Polícia Metropolitana de Londres⁶, fundada por Robert Peel, em 1829, que assentava a sua intervenção numa base consensual, sem poderes especiais, designada por *policing by consent*, em que se assumia que os agentes que não andavam armados e tinham uma autoridade limitada, deveriam procurar na aprovação do público o poder de que necessitavam para o exercício das suas funções (Goldstein, 1987).

⁵ Como modelo de policiamento referimo-nos ao quadro teórico em que se inscreve um determinado tipo de policiamento. Os modelos de polícia serão apresentados no ponto 4 deste capítulo para melhor compreensão da problemática.

⁶ *London Metropolitan Police*.

O *community policing*, que passará a ser designado de policiamento comunitário é classificado por Eck & Rosenbaum (1994) como um conceito plástico, devido à sua complexidade e variedade de significados que assume para diferentes pessoas, que enfatizam diferentes aspetos usando a mesma terminologia. Assiste-se a uma discussão entre académicos e os atores no terreno relativamente à definição do conceito, não existindo consenso quanto ao que o modelo implica, podendo assumir várias formas e denominações, designadamente: *policing by consent*, *neighbourhood policing*, *proximity policing*, *problem-oriented policing*. Todas estas formas seguem, em larga medida, os mesmos princípios: as parcerias locais entre a polícia e os cidadãos e uma abordagem orientada para os problemas. Tal exige um processo de descentralização organizacional, em que se afigura necessário que os agentes sejam afetos a uma área, de forma a estabelecerem uma relação de confiança com os residentes, ao mesmo tempo que possibilita um conhecimento diário das condições locais.

Entre os elementos mais comuns que caracterizam esta forma de policiamento, destacam-se: *i)* a colocação em permanência de polícias na comunidade, com o objetivo de criar laços com os cidadãos; *ii)* o envolvimento da comunidade no trabalho da polícia; e *iii)* o estabelecimento das prioridades da polícia de acordo com as necessidades e desejos expressos pela comunidade (Goldstein, 1987). É assim, um processo em que o controlo do crime é partilhado ou coproduzido com a comunidade, um meio de desenvolvimento da comunicação com o público, com vista à promoção da qualidade de vida das comunidades locais, ao mesmo tempo que aspira alcançar, desta forma, uma maior legitimação para a atuação da polícia. A filosofia subjacente ao policiamento comunitário surge, desta forma, fortemente ligada com os conceitos de democracia e policiamento pelo consentimento, baseados no respeito pelos direitos humanos fundamentais. Esta é, assim, uma garantia e uma forma de obter legitimidade para a polícia, que justifica e renova continuamente o seu mandato (Mclaughlin & Muncie, 2001).

O estabelecimento de parcerias com a comunidade, a que este modelo faz apelo, exige em certa medida uma desprofissionalização da polícia, no sentido de permitir o envolvimento da comunidade no estabelecimento das prioridades de policiamento (Goldstein, 1987). O recurso às parcerias apresenta-se assim, como uma estratégia privilegiada para aumentar significativamente a quantidade e a qualidade dos recursos disponíveis, ao mesmo tempo que permite baixar o impacto das restrições externas (Dupont, 2006). Hughes (2007) refere que, num sentido otimista, as parcerias são uma ilustração exemplar da rede comunitária de governo, construída sobre relações de confiança, interdependência e participação, em vez do tradicional comando hierárquico de controlo profissional. Se isto for alcançado, ainda que parcialmente,

poderá levar a um aumento do suporte comunitário em relação ao trabalho da polícia, que por sua vez aumentará a capacidade dos agentes em lidarem com os problemas, com menor recurso ao processo criminal ou à autoridade, à arma, ao distintivo ou à capacidade em pedir reforços (Goldstein, 1987).

No entanto, têm sido feitas algumas apreciações críticas ao funcionamento das parcerias. Crawford (2004) refere que a literatura tem levantado sérias dúvidas acerca da representatividade da comunidade nas parcerias, uma vez que áreas de alta criminalidade têm “falta” de comunidade. A incorporação de vozes poderosas e interesses poderosos podem sobrepor-se às vozes e interesses minoritários, no sentido de uma ordem moral comunitária. Quanto à prevenção do crime, as parcerias encontram-se face a uma ambiguidade no que diz respeito à responsabilidade organizacional. Como a responsabilidade é fragmentada e dispersa, pode levar à desresponsabilização dos implicados (Crawford, 1998). Por outro lado, esta estratégia corre ainda o risco de ser encarada como uma forma do Estado transferir responsabilidade para a sociedade civil.

3.1. O policiamento comunitário nos EUA

Nos Estados Unidos da América, o *team policing*⁷ foi um dos primeiros esforços efetuados para redefinir as práticas da polícia em termos de orientação para a comunidade. Representou uma resposta à crise de legitimidade que se fazia sentir em relação à polícia após os tumultos raciais urbanos da década de sessenta e da substituição da patrulha apeada por carros patrulha, naquilo que se tornou uma abordagem muito mais legalista da aplicação da lei (Sherman & Eck, 2002). Este policiamento em equipa permitia que os agentes se familiarizassem com a comunidade, interagissem com outros agentes com o objetivo de trocar informação e planear atividades, facilitando o contacto com a comunidade através de reuniões e patrulhas apeadas. Apesar de esta ideia ser apelativa, a sua implementação falhou: nos finais da década de 70 o policiamento em equipa estava descredibilizado entre os polícias, tendo para isso maioritariamente contribuído as deficiências na implementação e não tanto o fracasso do modelo (Rosenbaum & Lurigio, 1994).

Na década de oitenta, numa altura em que o conceito de policiamento em equipa estava praticamente esquecido, surgiram planos para a aproximação entre a polícia e a comunidade,

⁷ Traduzindo: Policiamento em equipa.

desta vez sob a denominação de policiamento comunitário. O foco principal da discussão por esta altura situava-se na distinção entre policiamento comunitário e policiamento orientado para o problema, tendo-se assistido nos anos noventa à convergência dos dois, pois partilham coisas em comum (e.g. a ênfase no incentivo ao número e qualidade dos contactos entre polícias e cidadãos, a definição mais ampla de trabalho legítimo da polícia, a descentralização burocrática da polícia, e uma maior aposta em estratégias pró-ativas de resolução de problemas) (Rosenbaum, 1988 cit. in Rosenbaum & Lurigio, 1994). O policiamento comunitário tornou-se parte da agenda política, com o estabelecimento do *Community-oriented Police Services program*, aprovado no *Violent Crime and Law Enforcement Act* de 1994, que disponibilizou 9.2 mil milhões de dólares para a criação destes serviços em todo o território dos EUA (Bayley, 1998).

3.2. O policiamento comunitário em Inglaterra

Em Inglaterra, apesar de uma tradição de base comunitária, que remonta ao surgimento da *London Metropolitan Police* no séc. XIX, assistiu-se a um período de maior ênfase nas respostas mais musculadas de aplicação da lei e manutenção da ordem. A partir do final dos anos 70 do séc. XX assistiu-se a um aumento constante das taxas criminais, situação ligada ao terrorismo irlandês, ao fenómeno do hooliganismo e aos conflitos sociais e raciais (Ministère de la Sécurité Publique du Québec, 2000). Os serviços policiais foram então confrontados com uma explosão de solicitações por parte dos cidadãos, que tiveram dificuldade em responder, apesar das mudanças promovidas ao nível organizacional para responder a esta situação. Como consequência assistiu-se à diminuição das taxas de resolução de crimes e à perda de confiança no trabalho da polícia. O aparelho policial respondeu a esta situação com a introdução de alguns princípios de base comunitária, em detrimento dos métodos tradicionais de intervenção mais musculados, procurando a cooperação do público e evidenciando maior preocupação com as minorias étnicas. Várias organizações policiais adotaram princípios de resolução de problemas como forma de reduzir a espiral de solicitações (Ministère de la Sécurité Publique du Québec, 2000). No início dos anos 90, os responsáveis pelo policiamento reivindicaram junto do governo de que a polícia não poderia por si só fornecer soluções para as diferentes causas sociais que estavam na origem dos problemas da população. Em resposta, o governo britânico adotou

em 1998 o *Crime and Disorder Act*⁸, que incluía várias disposições destinadas a facilitar a busca de soluções permanentes para os fenómenos relacionados com o crime e a desordem, conferindo uma base jurídica para o estabelecimento de parcerias entre a polícia, instituições públicas e organizações da comunidade, numa estrutura orientada para a resolução dos problemas.

3.3. O policiamento de proximidade em França

Na Europa continental aquela filosofia foi sendo assimilada pelos diversos serviços policiais, embora com variações importantes em relação ao mundo anglo-saxónico. Em França, o surgimento de um policiamento do tipo comunitário situa-se na década de noventa do séc. XX, sob a terminologia de policiamento de proximidade⁹. Originalmente, visto como uma forma mais eficaz de lutar contra a pequena e média criminalidade, que afetava principalmente as áreas urbanas. No entanto, uma forte procura da população por uma polícia mais próxima dos cidadãos e mais envolvida na vida das comunidades forçou as autoridades Francesas a uma reorientação das suas missões em meio urbano, no sentido de uma polícia de proximidade. Com o intuito de promover esta aproximação, foram oficialmente apresentados cinco modos de ação para a polícia de proximidade em Março de 2000: *i*) uma territorialização coerente e adaptada às realidades locais; *ii*) o contacto permanente com os cidadãos; *iii*) a polivalência do agente de proximidade; *iv*) a responsabilização reforçada do agente de proximidade; e *v*) a prestação de um serviço de qualidade (Ministère de la Sécurité Publique du Québec, 2000). Estas iniciativas encontram-se entre os elementos centrais da política global de luta contra a insegurança adotada pelo governo francês, ao que se aliou a implementação e desenvolvimento dos contratos locais de segurança com o intuito de favorecer o desenvolvimento de dinâmicas de segurança através de parcerias e diagnósticos locais.

⁸ Cf. <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1998/37/contents>.

⁹ Em francês, *proximité*. Esta é a terminologia adotada nos países da Europa continental, como Portugal, Espanha, Itália, entre outros, por influência do exemplo Francês.

4. Os Modelos de Polícia

De forma a sistematizar melhor o objeto deste trabalho é indispensável o seu enquadramento nos modelos de polícia em exercício na atualidade. Um modelo é uma representação teórica que procura descrever uma realidade que se apresenta como complexa, procurando reduzir e simplificar essa realidade sob a forma de tipos ideais, para que a possamos estudar. Seguindo uma perspetiva histórica, Tupman & Tupman (1999 cit. in Oliveira, 2006), identificam três modelos de polícia no espaço europeu: i) o modelo napoleónico; ii) o modelo nacional; e iii) o modelo descentralizado. O primeiro resultou da ação do império napoleónico e caracteriza-se pela centralização (o comando emana diretamente do poder central) e pelo dualismo (duas forças policiais, uma de estrutura militarizada e outra civil). Neste modelo, a força militar depende geralmente do ministério da defesa, ou tem dupla tutela, exercendo a sua competência nas áreas rurais do território nacional. A força de natureza civil depende do ministério da administração interna e exerce a sua competência nas áreas urbanas. Como exemplos deste modelo temos Portugal, França e Itália. O segundo modelo, designado de nacional é característico dos países do norte da Europa (Suécia, Noruega, Dinamarca e Finlândia) e caracteriza-se por possuir uma organização única e estar na dependência do diretor nacional de polícia, que responde perante o ministério da justiça ou da administração interna. Finalmente, o terceiro modelo, designado por modelo descentralizado caracteriza-se pela dispersão geográfica no território nacional e pela maior autonomia ao nível do recrutamento e das decisões operacionais atribuída às várias subunidades. Este modelo, típico dos países anglo-saxónicos, pode ainda ser dividido em dois subgrupos: o modelo anglo-holandês, que predomina nos Estados que se organizam por regiões ou províncias, e o modelo americano-germânico característico dos estados federais. Destas características organizativas podemos extrair alguns efeitos no estilo de exercício da função policial. O modelo napoleónico e o modelo nacional apresentam um estilo de policiamento maioritariamente de cariz reativo, estando ao serviço do Estado, deixando para segundo plano as necessidades sociais. Por sua vez, o modelo descentralizado caracteriza-se por um policiamento essencialmente proactivo, com uma preocupação virada para os cidadãos (Oliveira, 2006).

Atualmente, de uma forma simplificada, podemos distinguir dois grandes modelos de policiamento em exercício nas instituições policiais e quatro tipos de policiamento deles decorrentes: i) o modelo profissional de polícia, onde se inclui o policiamento tradicional de manutenção da ordem e aplicação da lei e o policiamento de *hot spots*; e ii) o modelo de

policciamento comunitário, de que faz parte o policiamento comunitário e o policiamento orientado para o problema (Weisburd & Eck, 2004). O primeiro surgiu nos Estados Unidos como resposta a problemas de corrupção, discricionariedade e liderança dos agentes policiais (Sherman & Eck, 2002). O rigor científico e o profissionalismo são as pedras basilares deste modelo, e os meios para salvaguardar a polícia das influências políticas e para fazer face aos problemas de corrupção. Com o avanço tecnológico, a polícia viu reforçados os seus meios, como comunicações e viaturas automóveis, que permitiram a criação de um número nacional de emergência para resposta às solicitações dos cidadãos. A resposta rápida passou então a ser o paradigma deste modelo, pelo que o trabalho da polícia caracteriza-se essencialmente pela reatividade, limitando-se à aplicação da lei e manutenção da ordem (Bayley, 1994). O modelo de policiamento comunitário, por sua vez, tem como objetivo a restauração das relações entre a polícia e os cidadãos, traduzindo as necessidades expressas pela população em prioridades policiais. Caracterizando-se pela descentralização organizacional da polícia e pelo apoio às populações locais na resolução de problemas relacionados com a delinquência, através de organizações de proximidade e da aposta em programas de prevenção (Goldstein, 1987).

Mais recentemente encontramos na literatura a distinção entre *high policing*¹⁰ e *low policing*¹¹. Esta distinção tornou-se um aspeto a ter em conta após os ataques terroristas de 11 de setembro de 2001 (Brodeur, 2007). Embora a sua abordagem não seja objeto do presente trabalho, é importante salientar que após o 11 de setembro tem-se assistido a uma dicotomia no policiamento, por um lado a aposta em sofisticados meios de vigilância e informações ao nível nacional e supranacional e por outro a aposta na proximidade e na visibilidade junto das comunidades locais. Neste sentido, o policiamento que tem vindo a ser abordado neste trabalho enquadra-se no *low policing*.

¹⁰ O *high policing*, ou policiamento alto, é uma forma de *intelligence-led policing* que tem por objetivo proteger o governo ou um conjunto de governos de ameaças. É uma forma de policiamento invisível dirigido à proteção de interesses nacionais ou supranacionais.

¹¹ O *low policing*, ou policiamento baixo, é o policiamento operado pelas forças policiais junto dos cidadãos na manutenção da ordem e cumprimento da lei. É uma forma de policiamento visível, habitualmente com agentes fardados e disseminados por todo o território nacional.

4.1. Tipos (ou estilos) de Policiamento na Atualidade

De seguida abordam-se os quatro tipos de policiamento anteriormente referidos, dando maior ênfase ao policiamento comunitário, seguindo-se uma breve caracterização dos restantes três tipos de policiamento para posterior análise e comparação dos dados da evidência empírica.

4.1.1. O Policiamento Comunitário

Ao contrário das inúmeras mudanças no campo do policiamento a que se assistiu durante o século XX nos Estados Unidos da América, o policiamento comunitário, visto em todo o seu potencial, não pode ser considerado meramente como um novo projeto, método ou procedimento da organização policial (Goldstein, 1987). Foi a pedra central da luta contra o crime da Administração Clinton e tópico de numerosos livros e conferências, tendo mesmo sido considerado como *“a única forma de policiamento existente para quem procura a melhoria das operações policiais, de gestão e relação com o público”*¹² (Eck e Rosenbaum, 1994, p. 4). Goldstein (1987) descreve-o como uma outra forma de pensar o policiamento, uma filosofia operante, que em ordem ao sucesso, deve orientar as operações de toda a instituição policial.

Este tipo de policiamento incorpora um número importante de elementos que não existiam nos esforços anteriores de reforma das polícias: Um reconhecimento maior das funções da polícia; um reconhecimento das inter-relações entre as funções da polícia; o reconhecimento por parte da polícia das suas limitações no combate ao crime e a importância de uma aliança com a comunidade; a necessidade de uma menor dependência do sistema de justiça criminal e o desenvolvimento de alternativas de resposta aos problemas; o aumento do uso do conhecimento adquirido pelos polícias de serviço numa área; maior eficácia na gestão de pessoal; e um significativo aumento da análise sistemática de problemas, como base para o desenvolvimento de soluções (Goldstein, 1987).

No terreno, encontramos múltiplas estratégias de ação, consoante cada departamento de polícia; entre as mais comuns destacam-se: a abertura de subesquadras de bairro; a realização de inquéritos de forma a identificar os problemas locais; a organização de reuniões e seminários sobre a prevenção do crime; a publicação de boletins informativos; a criação de *neighborhood*

¹² Tradução do próprio. No original: *“only form of policing available for anyone who seeks to improve police operations, management, or relations with the public”*.

*watch groups*¹³; a criação de mecanismos consultivos; a organização de atividades para jovens; a elaboração de projetos de educação no âmbito das drogas; o patrulhamento a cavalo e em bicicleta; e o trabalho com as agências municipais no sentido do fortalecimento do bem-estar e da segurança dos cidadãos (Skogan, 1994). Goldstein (1987) refere, porém, que em alguns casos o policiamento comunitário é objeto de uma simplificação, resumindo-se à patrulha apeada sem grandes objetivos previamente estabelecidos.

Considerando que o conceito é objeto de debate, Bayley (1994) opta por uma definição operacional, baseada em quatro práticas comuns, que o autor encontrou nos diversos departamentos de polícia dos EUA, que adotaram explicitamente o policiamento comunitário. Os quatro elementos são a consulta, a adaptação, a mobilização e a resolução de problemas¹⁴. A consulta passa pela auscultação prévia da comunidade, que servirá para identificar as prioridades imediatas no âmbito da prevenção de crimes e resolução de desordens, bem como, orientar a implementação futura da estratégia policial a prosseguir. A adaptação passa por compreender as causas e as motivações que se encontram na génese dos problemas apresentados, de forma a desenvolver um conjunto de estratégias adaptadas à sua resolução. As medidas a implementar vão muito além do estrito cumprimento da lei e não encontram um modelo tipo, devendo ser bastante flexíveis em função do problema em causa e das características da própria comunidade. Importante é que essa resposta estratégica seja “feita à medida”¹⁵, legal e exequível, e baseada num conjunto de parcerias ao nível da comunidade capazes de debelarem o problema em causa. A sua implementação prática deve envolver, sempre que possível, a ação da própria comunidade de forma a gerar uma interação permanente, motivadora e responsabilizadora durante a aplicação do programa. A mobilização, por sua vez, deverá incluir o público, as entidades governamentais e não-governamentais como coprodutores de segurança. Finalmente, a resolução de problemas surge sustentada nas condições geradoras de crime e insegurança, conduzindo a programas específicos e globalizadores de prevenção e não a ações difusas e genéricas.

¹³ Os *neighborhood watch groups* são grupos de cidadãos que se organizam em ações de prevenção do crime e das desordens. A função destes grupos é de deteção e denúncia à polícia de situações problema na vizinhança. Encontramos ainda nos EUA e Reino Unido os *Community Support Officers* (CSO), funcionários contratados pelas polícias, que trabalham fardados, com o objetivo de complementarem o trabalho dos agentes policiais, proporcionando uma presença visível e acessível com vista à melhoria da qualidade de vida da comunidade. Estes elementos não substituem a polícia mas ocupam-se de algumas tarefas que não exigem poderes especiais, libertando os polícias para outras tarefas (www.policecommunitysupportofficer.com).

¹⁴ Em inglês: CAMPS (Consultation, Adaptation, Mobilization and Problem Solving).

¹⁵ Tradução própria. No original: “*Tailor made*”.

Esta abordagem é de longe a que recebe maior investimento atualmente. Visto envolver variadas técnicas, o seu efeito como um todo é difícil de ser medido ou avaliado. De uma forma geral, a evidência não mostra grande suporte de que estas abordagens tenham um forte impacto no crime ou nas desordens (Sherman & Eck, 2002; Weisburd & Eck, 2004; Telep & Weisburd, 2011). No entanto, encontra-se alguma evidência da capacidade do policiamento comunitário em reduzir o medo do crime. O programa mais antigo e mais conhecido, designado por *Neighborhood Watch*, é ineficaz na prevenção do crime e isto é suportado por uma evidência robusta, de onde se destaca a experiência de Minneapolis (Hope, 1995 cit. in Sherman & Eck, 2002). Skogan (1990) encontrou até evidência de que estes programas levavam ao aumento do sentimento de insegurança dos residentes. Outro programa popular nos EUA são as *community meetings*, uma avaliação do projeto de Madison, Wisconsin, pelo *National Institute of Justice*, em que estas reuniões comunitárias¹⁶ desempenhavam um papel central, não encontrou efeito na redução do crime (Wycoff & Skogan, 1993). Contudo, estas estratégias podem ter um efeito positivo na perceção da desordem pela comunidade (Skogan & Hartnett, 2008). Em relação a outra estratégia alternativa - visitas porta a porta - existe alguma evidência quanto à prevenção do crime, embora o efeito possa variar com fatores como a raça ou o estatuto social dos indivíduos. Avaliações de subestações em Houston, Newark e Birmingham não encontraram impacto no crime para os projetos de *police storefronts* (Sherman & Eck, 2002). Também o aumento de informação sobre comportamentos de prevenção, prestado pela polícia à população, testado na modalidade de periódicos da polícia, pelos departamentos de Houston e Newark, não produziu efeito nas taxas de vitimação entre os residentes contemplados pela distribuição da informação (Sherman & Eck, 2002).

A patrulha apeada, que foi uma estratégia central nos primeiros esforços de policiamento comunitário, não colhe aceitação da evidência como uma estratégia capaz de reduzir a vitimação criminal, embora tenha sido relacionada com a redução do sentimento de insegurança dos cidadãos (Police Foundation, 1981). Isto é, em parte, explicado por Wilson & Kelling (1982), que atribuem este efeito ao facto dos agentes da patrulha elevarem o nível de ordem pública. De salientar, por outro lado, que estes achados podem também encontrar alguma explicação no facto da proximidade dos agentes promover a denúncia por parte dos cidadãos e consequentemente o aumento do crime registado, o que pode explicar, em parte, a ausência de efeito encontrada por alguns estudos (e. g. Police Foundation, 1981). Da experiência de

¹⁶ Tradução do próprio de *community meetings*.

Chicago, Skogan & Hartnett (2008) constataram que os residentes ao verem agentes apeados e mais meios humanos nas esquadras de proximidade reportavam menos medo. No entanto, um estudo que envolveu 12 grandes cidades dos Estados Unidos, que procurou uma relação entre as percepções dos cidadãos sobre policiamento comunitário e o medo do crime, concluiu que as percepções dos cidadãos sobre atividades de policiamento comunitário não resultaram diretamente em reduções do medo do crime (Scheider, Rowell & Bezdikien, 2003). Já a aposta em estratégias comunitárias parece ter alcançado um efeito positivo sobre a tomada de comportamentos de prevenção do crime, uma vez que as percepções da comunidade sobre o policiamento na área de residência apareceram relacionadas com a tomada de comportamentos de prevenção. Contudo, os dados mostraram que estes comportamentos podem não ter efeito no medo do crime, podendo até aumentá-lo. Ainda que a ordem causal não pudesse ser estabelecida (as medidas ocorreram no mesmo período de tempo), a satisfação com a polícia e o medo do crime mostraram-se negativamente relacionados. Ou seja, o aumento dos níveis de satisfação dos cidadãos com o trabalho da polícia pode ser, segundo os dados deste estudo, uma forma de reduzir o medo do crime e essa satisfação pode ser alcançada através de atividades de policiamento comunitário, uma vez que os cidadãos que perceberam um aumento dessas atividades expressaram maior satisfação com o trabalho da polícia (Scheider, Rowell & Bezdikien, 2003).

A abordagem mais promissora e também a que teoricamente se mostra mais coerente é que a legitimidade da polícia previne o crime. Um achado recente é o facto de a polícia por si só poder ser um fator de risco do crime, simplesmente lidando mal com o público. Tem-se encontrado evidência moderada mas consistente que suporta a hipótese de que quanto menos respeitosos forem os agentes para com os suspeitos e cidadãos em geral, menor é a obediência à lei (Sherman & Eck, 2002). Tyler (2004), por sua vez, encontrou nos seus estudos uma correlação forte entre a legitimidade sentida e a boa vontade em obedecer à lei, tendo tal legitimidade, percebida pelos indivíduos, sido medida pela avaliação que fazem da forma como a polícia lidou em encontros anteriores. Esta evidência é também suportada pelo estudo sobre o policiamento comunitário em Chicago de Skogan (2005) que também encontrou uma redução dos crimes mais sérios nos distritos onde os inquiridos mostraram que a polícia era tida como mais solícita e sensível às preocupações dos cidadãos. O público, por sua vez, mostra-se desejoso de atenção e grato pela oportunidade de participar (Skogan, 2003). Mais recentemente, uma revisão sistemática da Campbell Collaboration realizada por Mazerolle, Bennett, Davis,

Sargeant & Manning (2013) concluiu que o diálogo é uma ferramenta importante a ser utilizada na promoção da satisfação, confiança, obediência e cooperação do público com a polícia.

4.1.2. O Policiamento Orientado para o Problema

O policiamento orientado para o problema e o policiamento comunitário aparecem frequentemente referidos como estando próximos e até sobrepondo-se mutuamente (Telep & Weisburd, 2011). No entanto, têm diferentes origens quer de natureza histórica, quer de natureza teórica. O policiamento orientado para o problema, surgiu como resposta à crise de eficácia da polícia em prevenir o crime, posta em evidência pelos estudos da década de setenta (Sherman & Eck, 2002).

Um policiamento orientado para o problema, permite identificar as causas subjacentes ao crime e às desordens que a comunidade sente como estando na origem dos problemas, permitindo, ao mesmo tempo, que o trabalho da polícia obtenha o suporte da comunidade. Possibilitando que tanto a polícia como os cidadãos possam intervir, modificando as condições que estão na base do comportamento criminal e/ou desordeiro. Goldstein (2008), no seu trabalho pioneiro sobre o policiamento orientado para o problema, argumenta que o policiamento tradicional, de natureza reativa, é ineficaz porque sofre da síndrome dos meios sobre os fins¹⁷, ou seja, preocupam-se demasiado com os meios de resposta às queixas dos cidadãos, como a rapidez na resposta e não se concentram suficientemente nos fins que são as razões de queixa dos cidadãos. Por este motivo, Goldstein (idem) salienta a necessidade de orientar o policiamento para as causas subjacentes aos problemas. Quando fala de problemas, o autor refere-se à enorme variedade de situações que levam os cidadãos a recorrerem à polícia, como assaltos de rua, roubos a residências, violência doméstica, vandalismo, condução com excesso de velocidade, crianças desaparecidas, acidentes, atos de terrorismo e até o próprio medo de ser vítima de crime. O que exige das instituições policiais um processo de descentralização do poder de decisão e maior responsabilização dos agentes de base.

O policiamento orientado para o problema representa, por tudo isto, um passo para longe da abordagem reativa dominante na generalidade das instituições policiais, fazendo apelo à polícia para que tome a iniciativa de resolver os problemas, em vez de se resignar a viver com eles. A polícia passa, assim, a ver o crime e as desordens como problemas que carecem de

¹⁷ Tradução do Próprio. No original: “the means over ends syndrome”.

resolução, em vez de serem encarados como eventos isolados, aos quais é aplicada a lei ou as respostas de emergência (Goldstein 1987, 2008; Eck & Spelman, 1987). A arte desta abordagem na prevenção do crime está na capacidade de identificação dos problemas, que estão na base de uma grande parte das queixas dos cidadãos mas que, por vezes, podem ser de fácil resolução, através dos meios existentes na polícia e na comunidade. De salientar, no entanto, que esta abordagem de resolução de problemas não é totalmente nova; a polícia sempre identificou situações problema, o que é novo é a orientação do policiamento para a identificação e resolução duradoura dos problemas que estão na origem das queixas dos cidadãos de uma determinada comunidade.

Esta estratégia é apontada pela evidência como eficaz na redução do crime, das desordens e do medo do crime. Estudos quasi-experimentais, que remontam a meados da década de oitenta do séc. XX, demonstraram consistentemente que esta abordagem pode ser eficaz na redução do medo do crime (Cordner, 1986 cit. in Weisburd & Eck, 2004), do crime violento e do crime contra a propriedade (Eck & Spelman, 1987), de homicídios de jovens relacionados com armas (Kennedy, Braga, Piehl & Waring, 2001) e de várias formas de desordem, como prostituição e tráfico de droga (Capowich & Roehl, 1994; Hope, 1994; Eck & Spelman, 1987). Um estudo quasi-experimental realizado em Jersey City (Mazerolle, Ready, Terrill & Gajewski, 2000) revelou que as atividades de resolução de problemas por parte da polícia levaram ao decréscimo do crime violento reportado e do crime contra a propriedade.

Avaliações sobre a adoção de uma abordagem de resolução de problemas em locais de alta criminalidade sugerem a sua eficácia na redução do crime e das desordens (Telep & Weisburd, 2011). No entanto, por vezes é difícil perceber se os efeitos se devem às estratégias de resolução de problemas ou ao facto das intervenções representarem um reforço do policiamento nos locais chave, confundindo-se assim com um efeito ligado ao policiamento de *hot spots*¹⁸. A experiência de *Jersey City Drug Market Analysis* (Weisburd & Green, 1995) proporciona um importante esclarecimento sobre esta matéria. Neste estudo foi destacado o mesmo número de agentes dos narcóticos para a área experimental e para a de controlo, sendo ambas as zonas consideradas de alta criminalidade relacionada com a droga, controlando assim a variável do reforço policial focalizado. A evidência encontrada por esta investigação suporta a utilização das estratégias de resolução de problemas em locais de elevada criminalidade. No mesmo sentido, Sherman & Eck (2002) referem que há evidência da eficácia do policiamento

¹⁸ O policiamento de *hot spots* é abordado mais à frente neste capítulo no ponto 4.1.4..

orientado para o problema na redução do crime, nomeadamente, quando focado em locais de alta criminalidade e especificamente na criminalidade relacionada com armas.

É ainda encontrado suporte indireto, para a redução do crime e da desordem, das abordagens de resolução de problemas nas estratégias de bloqueio de oportunidades, ou estratégias situacionais. O policiamento orientado para o problema tem vindo, desta forma, a ser suportado pelas teorias das atividades de rotina, da escolha racional e da prevenção situacional do crime (Clarke, 1992a cit. in Weisburd & Eck, 2004; Eck & Spelman, 1987). Revisões sobre programas de prevenção dirigidos a bloquear as oportunidades de crime e desordens em pequenas áreas, mostraram que a maioria dos estudos reportavam reduções dos crimes-alvo e das desordens (Poyner, 1981; Weisburd, 1997 cit. in Weisburd & Eck, 2004; Eck, 2002; Telep & Weisburd, 2011). Mais recentemente, numa revisão sistemática, Weisburd, Telep, Hinkle & Eck (2008) encontraram um impacto global positivo da adoção do policiamento orientado para o problema, no crime e na desordem, em diferentes unidades de análise, diferentes tipos de problemas e diferentes tipos de medidas de resultado.

4.1.3. *Manutenção da Ordem e Aplicação da Lei*

A abordagem tradicional da polícia assenta numa provisão uniforme dos recursos policiais e dos poderes de aplicação da lei, na prevenção do crime e da desordem em todo o território nacional. Esta abordagem caracteriza-se pela aplicação de estratégias genéricas dirigidas à redução do crime, aplicadas numa dada jurisdição sem ter necessariamente em conta o nível, a natureza ou outras variações do crime. Tais estratégias, como o aumento das esquadras de polícia, a patrulha aleatória, a resposta rápida às solicitações do público, a investigação criminal, o uso intensivo da força e as políticas de detenção são os exemplos mais comuns deste modelo (Weisburd & Eck, 2004). As polícias tradicionalmente dispõem de um número de abordagens limitado, geralmente orientadas para a aplicação da lei, recorrendo pouco a instituições fora do sistema policial e de justiça. A ameaça de detenção e de punição são as armas principais nas práticas de prevenção e controlo do crime. Bayley (1994), num estudo sobre as polícias dos EUA, Canadá, Inglaterra, Austrália e Japão, destaca três estratégias principais que compõem o policiamento tradicional contemporâneo: o patrulhamento de rua com agentes uniformizados, a resposta rápida a emergências e a investigação criminal. O Patrulhamento era de longe a maior tarefa do policiamento, afetando cerca de 60% do total dos agentes (65% nos EUA, 64% no Canadá, 56% na Inglaterra e 40% no Japão), trabalhando em

turnos, uniformizados, geralmente em viaturas caracterizadas. O trabalho da patrulha é determinado quase na sua totalidade pelas solicitações que o público faz à polícia.

A investigação criminal era a segunda grande ocupação da polícia a seguir à patrulha, representando 14% do total de efetivos no Canadá, 15% em Inglaterra e EUA, 16% na Austrália e 20% no Japão. Esta atividade é realizada por investigadores, que trabalham não uniformizados, com horários mais flexíveis do que os agentes da patrulha. O trânsito era a terceira grande tarefa da polícia, tendo em média cerca de 8% dos agentes afetos a este serviço. Os agentes do trânsito trabalham em carros caracterizados, patrulhando as ruas principais com o objetivo de prevenir acidentes rodoviários. Estas três áreas, que compõem qualquer policiamento moderno, ocupavam cerca de 85% do total de agentes, estando o restante em funções administrativas, o que demonstra a natureza marcadamente reativa deste tipo de policiamento tradicional (Bayley, 1994).

Nas últimas décadas do séc. XX, vários projetos e avaliações sublinharam as limitações das práticas tradicionais de policiamento, como a eficácia das patrulhas motorizadas aleatórias (Kelling et al., 1974), as estratégias de resposta rápida (Kelling et al., 1974; Spelman & Brown, 1984), as investigações criminais de rotina (Eck, 1983; Greenwood, Chaiken & Petersilia, 1976), as análises tradicionais do crime (Gay, Beall & Bowers, 1984) e a aplicação intensiva da lei e de políticas de detenção (Weisburd & Eck, 2004).

O aumento das taxas de criminalidade associado ao crescimento do número de efetivos da polícia (Bayley, 1994) é facto revelador de que o aumento do esforço policial, segundo o modelo tradicional, não parece favorecer a redução do crime. Em 1990, havia 393 habitantes para cada polícia, nos EUA (Sourcebook, 1991; Statistical Abstract of the United States 1992 cit. in Bayley, 1994), na Austrália eram 414, na Inglaterra 406, no Canadá 474 e no Japão 552. Em termos absolutos o número de polícias nos EUA aumentou 64% entre 1970 e 1990, na Austrália 97%, no Canadá 47,6%, na Inglaterra 34,6% e no Japão 22% (Bayley, 1994). O aumento das esquadras de polícia, por sua vez, encontra alguma contradição na literatura, no entanto a maioria conclui que o aumento da força policial numa determinada área, ao longo do tempo não afeta as taxas de crime (Eck & Maguire, 2000; Niskanen, 1994 cit. in Weisburd & Eck, 2004; Chamlin & Lanqworthy, 1996; Tulder, 1992). No entanto, dois estudos mais recentes, com recurso a metodologia estatística mais sofisticada, reportaram que aumentos marginais no número de polícias estão correlacionados com um decréscimo nas taxas de crime (Marvell & Moody, 1996 cit. in Weisburd & Eck, 2004; Levitt, 1997).

A patrulha aleatória assenta na ideia de que a imprevisibilidade das patrulhas cria uma sensação de onnipresença da polícia (Sherman & Eck, 2002), é uma estratégia, que apesar de continuar a ser uma prática comum nas polícias, de um modo geral, encontra na evidência empírica um efeito muito reduzido. O estudo efetuado em Kansas City entre 1972 e 1973 (Wilson & Kelling, 1982), relativo à eficácia das patrulhas preventivas, revelou que as patrulhas motorizadas aleatórias não tinham efeito dissuasor sobre o crime. No entanto, dois outros estudos, com desenhos quasi-experimentais (fracos), concluíram que as patrulhas preventivas aleatórias podem ter algum impacto no crime (Dahmann, 1975 cit. in Weisburd & Eck, 2004; Press, 1971). Também para a resposta rápida a chamadas não tem sido encontrada uma relação com a redução do crime, nem sequer com o aumento de hipóteses de detenção dos ofensores. A melhor evidência disto advém de dois estudos do final da década de setenta, início da de oitenta (Kansas City Police Department, 1977; Spelman & Brown, 1981 cit. in Weisburd & Eck, 2004), sobre cinco cidades, que concluem que cerca de 75% dos crimes foram descobertos algum tempo após serem cometidos, dando tempo para a fuga dos ofensores, independentemente da prontidão de resposta da polícia. Também mostraram que as pessoas demoram algum tempo a ligar para a polícia, o que retira efeito à aposta na redução do tempo de reação.

Não são encontrados estudos que meçam o impacto das investigações criminais no crime, desordens ou medo do crime. No entanto, a pesquisa demonstra que o mais importante para que a polícia detenha alguém é a existência de testemunhas ou de provas físicas (Weisburd & Eck, 2004). Estratégias de aplicação intensiva da lei e políticas de detenção são habituais na luta contra o crime, iniciativas como: *disorder policing*, *generalized field interrogations and traffic enforcement* e políticas de detenção obrigatória na violência doméstica. No caso do *disorder policing*, que é também referido como *broken windows policing* ou *zero tolerance policing*, há a ideia que a luta contra as desordens leva a uma redução no crime, no entanto a evidência não tem encontrado suporte para esta proposição (idem). Skogan (1990), por sua vez, numa revisão que incidiu sobre sete cidades da América do Norte não encontrou evidência de que o controlo intensivo levasse a uma redução das desordens. Mais recentemente, as reivindicações de sucesso do policiamento dirigido às desordens em Nova Iorque, foram também postas em causa por não terem sido consideradas outras variáveis estruturais.

As estratégias de *Generalized field interrogations and traffic enforcement* são muito limitadamente suportadas pela evidência; os estudos existentes são de pequena dimensão e encontram resultados contraditórios. Um estudo quasi-experimental de Boydston (1975 cit. in

Weisburd & Eck, 2004) reportou uma diminuição das desordens quando estas estratégias eram adotadas pela polícia. Dois estudos (Sampson & Cohen, 1988; Wilson & Boland, 1979 cit. in Weisburd & Eck, 2004) encontraram uma correlação entre controlo do trânsito e redução de crimes específicos. Porém, Weiss & Freels (1996 cit. in Weisburd & Eck, 2004) não encontraram diferenças significativas no crime reportado, entre a área de intervenção, onde foi aumentado o número de “operações stop” e a área de controlo. Por último, as políticas de detenção obrigatória em caso de violência doméstica, em vigor em vários estados dos EUA, foram avaliadas num estudo experimental em Minneapolis (Minnesota) (Sherman & Berk, 1984), tendo encontrado uma redução na reincidência das ofensas para ofensores detidos, ou afastados das parceiras, quando comparado com ofensores que não tinham sido detidos. Este trabalho levou a que o *National Institute of Justice* levasse a cabo mais investigação, tendo por sua vez chegado a resultados contraditórios (Berk et al., 1992; Dunford, 1990; Dunford, Huizinga & Elliot, 1990; Hirschel & Hutchinson, 1992; Pate & Hamilton, 1992; Sherman et al., 1991 cit. in Weisburd & Eck, 2004).

4.1.4. O Policiamento de Hot Spots

Desde os anos oitenta que se tem assistido a um interesse crescente em práticas policiais dirigidas à criminalidade específica, bem como a certos locais de elevada criminalidade. Alguns locais são considerados *hot spots*¹⁹ de crime, onde ofensores e potenciais vítimas se encontram de forma repetida. Esta concentração do crime em determinados locais é evidenciada pela teoria das atividades de rotina de Cohen & Felson, (1979). É, por isso, esperado que a prevenção dirigida a estes locais tenha um impacto substancial na redução do crime (Braga, Papachristos & Hureau, 2012). A patrulha de *hot spots* é, na realidade, uma estratégia focada geograficamente em áreas problema, em que, por local se entende uma pequena área reservada para uma estreita faixa de funções, geralmente controlada por um único dono, separada da área circundante (Eck, 2002 p. 241). O policiamento de *hot-spots* de crime tem vindo a ser uma estratégia seguida pela polícia norte-americana, na abordagem aos problemas de segurança pública, de que são exemplos os programas norte-americanos: *police crackdowns*²⁰, *hot-spots*

¹⁹ Em português: locais quentes ou pontos quentes, no sentido de serem locais onde a ocorrência de crimes ou desordens tem uma concentração significativamente maior do que outros locais. Neste texto, optou-se por manter o termo na sua formulação original.

²⁰ A estratégia denominada por *crackdowns* caracteriza-se por ser uma resposta intensiva da polícia a problemas relacionados com o crime e a desordem. Scott (2003, p. 1) define esta estratégia como: “*Sudden and dramatic*

*policing*²¹ e *focus on repeat offenders*²² (Weisburd & Eck, 2004). Estas estratégias caracterizam-se por uma canalização dos recursos policiais para os locais-problema, sendo que os meios de atuação implicados normalmente não vão além da tradicional manutenção da ordem e aplicação da lei. Podendo-se afirmar que esta estratégia de policiamento de *hot spots* assemelha-se ao policiamento tradicional quanto aos meios empregues mas distingue-se deste no que diz respeito à abordagem geográfica focalizada em locais de alta criminalidade.

Embora a evidência revele pouca eficácia da focalização em certos tipos de ofensores, uma forte evidência é encontrada para a focalização em áreas geográficas com problemas de crime, mostrando que este policiamento permite reduzir o crime e as desordens (Braga, 2007; Braga, Papachristos & Hureau, 2012). Enquanto que o modelo tradicional defende que as atividades da polícia devem estender-se uniformemente a todo o território nacional e aplicar-se de forma igual a todos os indivíduos sujeitos da atenção policial, um número crescente de práticas centram-se numa abordagem focalizada dos recursos da polícia (Weisburd & Eck, 2004). A prevenção do crime talvez resulte melhor se a polícia for direcionada para onde o crime mais sério ocorre e nos períodos do dia mais prováveis, ou seja, se o policiamento se focar em fatores de risco (Sherman & Eck, 2002). Welsh & Farrington (2007) numa revisão sistemática concluem que os esforços de focalização, por parte da polícia, em locais de elevado crime, podem ser uma boa estratégia de prevenção, não se verificando necessariamente um efeito de deslocamento dos problemas para as áreas circundantes, podendo ocorrer até uma difusão de benefícios²³. Estes autores referem ainda que esta estratégia é vista com agrado pelos cidadãos.

A primeira experiência de *hot-spots policing*, denominada de *Minneapolis Hot Spots Patrol Experiment* (Sherman & Weisburd, 1995 cit. in Braga & Weisburd, 2006), revelou uma redução estatisticamente significativa das chamadas relacionadas com o crime e uma redução nas desordens observadas. Koper (1995 cit. in Sherman & Eck, 2002) numa análise posterior dos dados encontrou uma forte relação entre o tempo de presença da patrulha e o tempo que o local permanecia livre de crime depois de a patrulha partir. A *Kansas City Gun Experiment*

increases in police officer presence, sanctions, and threats of apprehension either for specific offences or for all offences in specific places”.

²¹ Policiamento direcionado para locais identificados como *hot spots* criminais.

²² Esta estratégia consiste na identificação e vigilância de ofensores com registo de condenações anteriores.

²³ Uma difusão de benefícios ocorre quando uma área que não foi alvo de intervenção é afetada por uma redução do crime, devido a uma intervenção numa área próxima.

sobre *hot spots* de crime relacionados com armas encontrou igualmente suporte para a aposta nesta abordagem (Sherman, Shaw & Rogan, 1995).

A patrulha direcionada assenta na ideia de que se concentrarmos os meios policiais em locais e em períodos temporais de elevado crime, obter-se-á uma redução do crime nesses locais (Sherman & Eck, 2002). Esta estratégia mostra efeito na redução do crime, de acordo com os resultados obtidos pelo *New York City Study* (Press, 1971). Também numa comparação entre dois locais de alta criminalidade, Sherman & Weisburd (1995 cit. in Sherman & Eck, 2002) encontraram uma taxa de crime ou desordem de 4% para a área de controlo e de 2% para a experimental, onde a patrulha tinha sido duplicada. Também Fritsch, Caeti & Taylor (1999 cit. in Sherman & Eck, 2002) encontraram uma redução de 20% na violência de *gangs* nas áreas experimentais, por comparação com as áreas de controlo. Numa revisão de dezoito estudos de caso sobre *police crackdowns*, Sherman (1990 cit. in Weisburd & Eck, 2004) encontrou forte evidência de um efeito de dissuasão a curto prazo desta estratégia, reportando ainda não se ter verificado, na maioria dos estudos revistos, um efeito de deslocação do crime para as zonas circundantes. Também na experiência de *Kansas City Crack House Raids* (Sherman & Rogan, 1995a cit. in Weisburd & Eck, 2004) a estratégia de *crackdown* em locais de droga, mostrou uma melhoria significativa nesses locais. Na experiência de *Jersey City Drug Market Analysis* (Weisburd & Green, 1995) foi medida a deslocação para áreas circundantes aos *hot spots*, não tendo sido detetada a ocorrência deste efeito, tendo em conta as denúncias relacionadas com o crime e as desordens. Em relação às chamadas relacionadas com as drogas ou a moral pública, verificou-se o efeito oposto, uma difusão de benefícios nas áreas adjacentes, ou seja, uma diminuição das queixas feitas à polícia. Esta difusão de benefícios foi também encontrada noutros estudos, como na experiência de *New Jersey Violent Crime Places* (Braga et al., 1999 cit. in Weisburd & Eck, 2004), no estudo de *Beat Helth* (Green, Mazerolle & Roehl, 1998 cit. in Weisburd & Eck, 2004) e no *Kansas City Gun Project* (Sherman & Rogan, 1995b cit. in Weisburd & Eck, 2004).

Eck (2002) refere que cerca de 90% das intervenções que adotaram estratégias de bloqueio de oportunidades reportaram uma redução do crime, ao mesmo tempo que não encontram base para crer no deslocamento dos ofensores para outros locais. Estudos recentes, com o propósito de verificar a ocorrência deste efeito têm demonstrado que o deslocamento do crime não ocorre necessariamente, verificando-se com frequência uma difusão de benefícios (Eck, 2002; Braga, Papachristod & Hureau, 2012). Se partirmos da ideia que a difusão de

benefícios pode ocorrer com frequência, então a eficácia destas abordagens talvez seja bem maior.

4.2. Síntese sobre a Evidência Empírica

Uma limitação encontrada na revisão da literatura sobre a evidência empírica acerca dos programas de policiamento prende-se com a escassez de estudos empíricos com validade, sendo a maioria realizados ao nível interno das próprias instituições. As avaliações existentes são sobretudo provenientes de países anglo-saxónicos, nomeadamente dos EUA e maioritariamente datados das duas últimas décadas do século XX, muito devido aos atentados de 11 de setembro de 2001 que direcionaram a atenção do policiamento para os problemas relacionados com o terrorismo.

Um aspeto que ressalta da revisão efetuada é, desde logo, o facto de o modelo tradicional de policiamento se manter como a abordagem dominante na maioria dos serviços policiais, apesar do fraco suporte empírico encontrado para tal modelo. De um modo geral, os estudos não mostram benefícios consistentes, nem significativos, resultantes da adoção destas abordagens na prevenção do crime, das desordens e do sentimento de insegurança. De realçar que a patrulha aleatória se mantém como uma importante prática, mesmo apesar da relativamente pequena eficácia revelada pelos estudos (Kelling, Pate, Dieckman & Brown, 1974; Spelman & Brown, 1984).

O policiamento comunitário, por sua vez, tornou-se a abordagem mais implementada na América do Norte, muito devido à crítica sobre a eficácia do modelo tradicional, tendo influenciado as instituições policiais um pouco por todo o ocidente. Na prática, pode assumir diferentes formas, desde um simples programa ou técnica policial, a um modelo ou uma filosofia de policiamento. Contudo, na revisão dos estudos que realizamos não é encontrada uma evidência clara que permita grande confiança neste modelo para a redução do crime. No entanto, a pesquisa disponível sugere que o relacionamento da polícia com o público pode ser uma forma eficaz de diminuir o sentimento de insegurança dos cidadãos. Além disso, uma crescente evidência demonstra que quando a polícia se legitima entre cidadãos e ofensores, a probabilidade de ofensas é mais reduzida. Uma questão que surgiu na sequência desta revisão e que é aqui deixada em aberto é se o fraco suporte encontrado em termos de eficácia se deve ao falhanço da teoria, ou seja, a teoria comunitária não é boa para o objetivo da prevenção

criminal, ou se é a implementação/aplicação dos programas que falha o objetivo. Não alheio a isto é o facto do policiamento comunitário encontrar limitações e resistências à sua implementação, desde logo dos próprios agentes, que não veem esta estratégia como um verdadeiro trabalho de polícia, habituados a uma cultura arraigada mais ligada à reação (Wycoff & Skogan, 1994), do que à prevenção mas também do próprio público que espera da polícia, na maior parte das vezes, a atuação tradicional (Bayley, 1994). Outra dificuldade prende-se com o facto de muitos dos problemas terem origem a nível estrutural e a sua resolução não estar ao alcance da polícia ou dos recursos existentes na comunidade (Crawford, 1995). Também o apelo à polivalência dos agentes, que este modelo reclama, é muitas vezes incompatível com a complexidade dos problemas atuais, que exigem cada vez maior especialização. Por outro lado, o controlo informal, de grande importância para este modelo, mostra maior capacidade para identificar problemas do que para os prevenir. Acresce ainda o facto da participação dos cidadãos poder ser condicionada pelos seus próprios interesses, amplificando medos, preconceitos e discriminações.

Embora a evidência existente aponte para uma fraca eficácia do modelo tradicional, bem como das estratégias comunitárias, esta revisão sugere uma evidência forte para os esforços de policiamento que se caracterizam por um alto nível de focalização (anexo I). Os estudos sobre a focalização dos recursos policiais em *hot spots* providenciam a mais forte evidência coletiva sobre a eficácia da polícia (Weisburd & Eck, 2004). A literatura sugere que esta abordagem é efetiva na redução do crime e da desordem nesses locais, sem um efeito de deslocamento significativo para as áreas adjacentes. Há uma evidência consistente de que uma diversidade de estratégias focalizadas, que não apenas a mera aplicação da lei, podem ser eficazes na redução do crime e das desordens (Sherman & Eck, 2002; Weisburd & Eck, 2004). Estas estratégias com alto nível de focalização e diversidade de abordagens podem ser designadas por policiamento orientado para o problema. De salientar, no entanto, que apesar de alguns programas se intitularem de policiamento orientado para o problema, usam as técnicas tradicionais de aplicação da lei, ao passo que outros usam uma diversidade de estratégias e abordagens, não existindo uma fórmula comum. A evidência sugere que esta ferramenta pode ser efetiva, quando combinada com uma filosofia que dê ênfase a soluções à medida das características específicas dos problemas e do local objeto da intervenção.

Capítulo II – O Policiamento de Proximidade em Portugal

Em Portugal, foi a partir de meados dos anos noventa que a preocupação com a prevenção passou a estar na ordem do dia, muito devido à intensificação do discurso em torno da insegurança urbana e do crime, no que Castro, Cardoso & Agra (2012) designaram de *preventive turn* português. Problemas como a imigração, exclusão social, zonas desfavorecidas da periferia de Lisboa e Porto e a associação entre estes problemas e o aumento do crime e da insegurança passaram a dominar o discurso público, bem como o discurso dos *media*, que começavam nesta altura a emergir (idem). Em matéria de policiamento, o discurso em torno da proximidade surgiu influenciado pelas experiências anglo-saxónicas de policiamento comunitário, que afetaram os sistemas policiais um pouco por toda a Europa ocidental. Portugal nunca adotou um policiamento comunitário no sentido originário do conceito, tendo-se assistido a algumas iniciativas de proximidade ao nível interno da Polícia de Segurança Pública (PSP) e da Guarda Nacional Republicana (GNR), por iniciativa dos seus responsáveis. De forma mais abrangente, o Ministério da Administração Interna (MAI) promoveu a criação de programas especiais, destinados aos grupos sociais mais vulneráveis e ao fenómeno da insegurança, que dizia inserirem-se na filosofia de proximidade. Situando o modelo de polícia português nos modelos de Tupman & Tupman (1999 cit. In Oliveira, 2006), anteriormente apresentados, podemos classificar o modelo português de napoleónico, devido à sua natureza centralizada e dualista, com duas forças policiais de competência genérica dependentes do poder central.

Em matéria de policiamento de proximidade, foi após a Conferência Internacional sobre Policiamento de Proximidade (Lisboa dezembro de 1998), que arrancou o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP) (anexo II), que será apresentado com maior pormenor na secção seguinte. Este programa tinha como objetivo dar uma nova visibilidade às forças de segurança e maior capacidade de inserção na comunidade, através da integração das diferentes políticas de segurança, que vinham já a desenvolver-se desde 1996 de forma desarticulada, dirigidas a setores de especial vulnerabilidade (Oliveira, 2006). A aposta na descentralização, vista como um elemento indispensável à proximidade, tornou-se evidente com a criação das polícias municipais (Castro, Cardoso & Agra, 2012), que aparecem inseridas no organigrama do referido PIPP. A sua criação pela Lei n.º 140/99, de 28 de Agosto, foi encarada como veículo fundamental à territorialização da segurança, como forma de conferir mais segurança aos cidadãos e maior tranquilidade às comunidades locais. Este regime jurídico das polícias

municipais veio atribuir competências às câmaras municipais em domínios da segurança pública, ao prever ações de vigilância em locais públicos e abertos ao público, nas imediações dos estabelecimentos escolares e nos transportes públicos, na guarda de edifícios e equipamentos públicos municipais e na regulação e fiscalização do trânsito na área do município. Existem, atualmente, dispersos pelo território nacional, 34 municípios com este serviço. Na mesma altura foram também criados os concelhos municipais de segurança em todos os municípios, com propósitos consultivos. Foi em 2008 com a criação dos contratos locais de segurança que a prevenção criminal ao nível local alcançou maior impacto na opinião pública, de que é exemplo o Contrato Cidade do Porto (Castro, Cardoso & Agra, 2012).

1. Programa Integrado de Policiamento de Proximidade/MIPP na Polícia de Segurança Pública

A diretiva estratégica 10/2006 de 15 de Maio veio concretizar a operacionalização do PIPP pela PSP, indo de encontro aos objetivos definidos no programa do governo de então. Sistematizando as valências de prevenção da criminalidade e policiamento de proximidade com as valências “tradicionais” de ordem pública, investigação criminal e informações policiais (PSP, n.d.). O PIPP permitiu agregar as várias iniciativas, numa estratégia comum, que tinham vindo a ser criadas de forma espartilhada. Para este efeito foram estabelecidos objetivos estratégicos e operacionais e implementados mecanismos de coordenação, avaliação e formação, conferindo um maior enfoque à componente da proximidade/prevenção da criminalidade e na melhoria da sua articulação com as componentes de ordem pública, investigação criminal e informações policiais. Numa primeira fase, este projeto contou com uma implementação em 26 Subunidades da PSP a nível nacional (PSP, n.d.). Do PIPP faziam parte os programas “Escola Segura”, “Apoio 65-Idosos em Segurança”, o Programa “INOVAR” e o programa “Comércio Seguro”. Recentemente este programa passou a designar-se por Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP), mantendo os programas anteriormente referidos e encontra-se disseminado a nível nacional, por todas as esquadras de polícia.

Atualmente, em termos operacionais, os agentes do MIPP estão organizados em Equipas de Proximidade e Apoio à Vítima (EPAV) e Equipas do Programa Escola Segura (EPES), tendo recebido formação específica para o desempenho das missões que lhes estão atribuídas. As Equipas de Proximidade e Apoio à Vítima (EPAV) são responsáveis pela segurança e pelo

policiamento de proximidade, em cada setor da área de responsabilidade das subunidades e, de acordo com o diagnóstico de segurança efetuado pelo respetivo Comando: pela prevenção e vigilância das áreas comerciais, vigilância de áreas residenciais maioritariamente habitadas por cidadãos idosos, prevenção da violência doméstica, apoio às vítimas de crime e acompanhamento pós-vitimação, identificação de problemas que possam interferir na situação de segurança dos cidadãos e pela deteção de cifras negras (PSP, n. d.). No final de 2008 a PSP tinha o programa implementado em 112 esquadras de competência genérica espalhadas pelo território nacional.

1.1. Escola Segura

O Programa “Escola Segura” foi o primeiro a ser criado, no ano letivo de 1996/1997, dirigindo-se à comunidade escolar, como resposta à necessidade de segurança transmitida por alunos, associações de pais, professores e pessoal auxiliar. Tendo como finalidade a criação de condições de segurança em toda a comunidade escolar, através da melhoria da eficácia dos meios humanos e materiais existentes, bem como pelo reforço desses meios e pela adoção de novas estratégias de prevenção primária e secundária (dirigidas às situações de risco). Esta iniciativa visava a melhoria das condições de segurança no interior e nas imediações das escolas, bem como nos trajetos utilizados pelos alunos na sua deslocação para a escola. Em 2008 a PSP tinha o programa implementado a nível nacional em 112 esquadras (PSP, n. d.) e a GNR em 81 Secções da sua área geográfica de competência (GNR, 2010). Este programa foi o único que foi alvo de uma avaliação conjunta conduzida por elementos da Inspeção-geral da Administração Interna, da Inspeção-geral de Finanças e da Inspeção-geral da Educação (Oliveira, 2006), embora não sejam conhecidos publicamente os resultados dessas avaliações.

1.2. Apoio 65-Idosos em Segurança

O programa “Apoio 65-Idosos em Segurança” foi lançado em 1998 com o objetivo de garantir condições de segurança e tranquilidade às pessoas idosas, ajudando na prevenção de situações de risco, através de ações de patrulhamento nos locais públicos mais frequentados pelos idosos. Promovendo o trabalho das forças policiais junto desta população, tendo para o efeito sido criada uma rede de contactos diretos entre os idosos e as forças policiais. O agente

policial desempenha essencialmente uma função de prevenção e de apoio social, procurando assim reforçar a segurança subjetiva.

1.3. Comércio Seguro

Finalmente, o programa “Comércio Seguro” tem como objetivo o estabelecimento de uma ligação privilegiada entre os comerciantes e as forças policiais, através de uma maior proximidade e de um sistema de comunicação direta, com vista à promoção de um ambiente de maior segurança nas áreas de comércio (Oliveira, 2006). A PSP no seu sítio da Internet (PSP, n.d.) dedicado aos programas especiais, onde se insere o PIPP e no separador referente ao programa “Comércio Seguro”, disponibiliza informação e conselhos úteis para os comerciantes. Entre os conteúdos disponibilizados é fornecida informação sobre a forma mais frequente de roubo, são dadas sugestões de procedimentos práticos de segurança a ter em conta pelos comerciantes, como forma de reduzir a probabilidade de roubos e é fornecida ainda informação sobre procedimentos a tomar em caso de assalto.

1.3.1. O programa “especial” da baixa do Porto

Na sequência da Diretiva Estratégica n.º 10/2006 de 15 de Maio, que operacionalizou o PIPP, o Governo Civil do Porto, juntamente com o Comando Metropolitano da Polícia de Segurança Pública do Porto, colocaram em prática, em novembro de 2010, o programa “Comércio Seguro” na baixa da Cidade do Porto, com o objetivo de *“trazer mais segurança aos comerciantes e aos consumidores”* (cit. in Queirós, Marques & Teixeira, 2011, p. 1). A governadora civil de então destacou que a criminalidade tinha vindo a baixar no Porto (Queirós, Marques & Teixeira, 2011) e que esta iniciativa permitiria aumentar ainda mais a sensação de segurança de quem visita ou trabalha na baixa, no entendimento de que esta parceria aproximaria a polícia dos comerciantes e dos transeuntes, referindo que *“a segurança tem cada vez mais um valor económico – as pessoas vão para os locais onde se sentem seguras”* (cit. in Queirós, Marques & Teixeira, 2011, p. 2). Assim, o programa implementado na baixa do Porto parece ter surgido da vontade de dinamizar a zona, conferindo maior segurança aos seus frequentadores e, sobretudo, aos que nela desenvolvem a sua atividade profissional. Não terá constituído, por isso, uma resposta a um grande problema de insegurança.

No âmbito deste projeto foram colocadas em circulação duas viaturas movidas a energia elétrica, tripuladas por agentes da PSP, que patrulham a zona compreendida entre a Praça da

Batalha e a Rua de Cedofeita. A reduzida dimensão dos veículos e a possibilidade dos comerciantes contactarem diretamente os agentes era vistas como forma de chegar mais rapidamente aos locais. Foi, ainda, distribuído um desdobrável aos comerciantes e transeuntes, como o objetivo de dar a conhecer o programa, no qual era fornecido um número telefónico para contacto direto com os agentes do programa. A Associação Comercial do Porto (ACP) deu o seu apoio através da divulgação dos objetivos do programa junto dos comerciantes. Esta iniciativa na baixa da cidade do Porto diferencia-se, contudo, das operacionalizações levadas a cabo pela PSP no restante território nacional, quanto ao nível de focalização, ao número de meios empregues²⁴ e às entidades envolvidas, pelo que podemos afirmar que a baixa do Porto é objeto de um programa “especial” de “Comércio Seguro”.

Para além deste programa especial, encontram-se ainda várias outras iniciativas ao nível interno da PSP e da GNR designadas de programas especiais de proximidade. Na PSP para além dos programas referidos existe o programa “Táxi Seguro” e o programa “Violência Doméstica” (PSP, n. d.), na GNR para além do programa Escola Segura existem ainda os programas: “Farmácia Segura”, “Transporte Seguro de Tabaco”, “Comércio Seguro”, “Abastecimento Seguro”, “Taxi Seguro”, “Igreja Segura”, “Rumo Seguro”, “SOS Azulejo”, “Idosos em Segurança”, “Operação Azeitona Segura”, “Projecto Residência Segura”, “Verão Seguro” (programa “Chave Direta” e “Apoio aos Turistas”) (GNR, 2010). De referir ainda o programa “Escolhas”, em que as forças policiais participam como um parceiro entre outros, destinado à prevenção da criminalidade e inserção dos jovens de bairros vulneráveis dos distritos de Lisboa, Porto e Setúbal.

Para concluir, podemos dizer que em matéria de policiamento, Portugal nunca adotou um policiamento de proximidade em larga escala quer pelo critério da territorialidade, quer pela ausência de participação da comunidade, cingindo-se a iniciativas isoladas de aproximação da polícia a grupos especialmente vulneráveis. Isto é comprovado pelo número ainda reduzido de meios afetos a este policiamento, mantendo-se a esmagadora maioria dos meios ao serviço das tarefas tradicionais de manutenção da ordem e aplicação da lei. Mais longe ainda se situa de um verdadeiro modelo de policiamento comunitário, que como vimos envolve a comunidade logo ao nível da identificação e procura de soluções para os problemas, onde a polícia surge como um ator, entre outros, na coprodução da segurança.

²⁴ Como veremos na secção seguinte, além da afetação em permanência dos meios ao programa, verifica-se que o número de agentes afetos é significativamente maior do que nas outras esquadras da PSP.

Parte II – O Estudo Empírico

Desde 2010 a área correspondente a um conjunto de ruas da baixa da cidade do Porto tem sido alvo da implementação de uma variante especial do Programa Integrado de Policiamento de Proximidade “Comércio Seguro”, por iniciativa de uma colaboração entre o então Governo Civil do Porto e o Comando Metropolitano da PSP do Porto. Nessa altura foi feito um estudo, do qual resultou um relatório técnico sobre a perceção dos comerciantes relativamente à insegurança na área comercial correspondente à área alvo de atenção pela variante especial. Esse estudo foi desenvolvido pelo Laboratório de Reabilitação Psicossocial da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto e da Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Instituto Politécnico do Porto, por solicitação do Governo Civil do Porto, no âmbito de um protocolo estabelecido entre as diferentes entidades em novembro de 2010 (Queirós, Marques & Teixeira, 2011). Decorridos cerca de três anos, entendeu-se oportuno inquirir os comerciantes da zona especialmente intervencionada, nomeadamente quanto a variáveis já analisadas naquele estudo, para além de outras que a seguir se explicarão. Sem prejuízo de se proceder a uma análise comparativa *ex ante/ex post*, nas variáveis alvo de apreciação naquele estudo optou-se por concentrar a atenção num desenho de investigação em que se procedeu à análise comparativa entre a zona de intervenção com a variante especial (zona intervencionada) e uma zona equivalente sem aplicação especial do programa (zona de comparação). Tendo por base conhecimento específico sobre o objeto em estudo acumulado no termo de algumas reuniões realizadas no comando Metropolitano da PSP do Porto, seleccionou-se a área de um conjunto de ruas no centro da cidade de Gaia para zona de comparação. Tal área, servida pela esquadra da PSP de Gaia, tem sido alvo da implementação do programa “Comércio Seguro” operacionalizado pela PSP na sua forma normal²⁵.

O programa de proximidade “Comércio Seguro” surge como uma aposta na prevenção do crime, tendo em vista a promoção de um ambiente de maior segurança nas áreas comerciais, consubstanciada nos objetivos gerais de redução da criminalidade e do sentimento de insegurança nas áreas comerciais. Especialmente em virtude dos problemas conhecidos de mediação ao nível da criminalidade registada e na insuficiência de outras fontes de informação

²⁵ Esta forma “normal” corresponde à implementação nacional do programa de proximidade da PSP, através das EPAV (Equipas de Proximidade e Apoio à Vítima), que de entre as várias valências inscrevem-se as ações referentes ao programa “Comércio Seguro”. Não existindo, nestes casos, um esforço de afetação de meios próprios e permanentes ao programa, o que difere da baixa da cidade do Porto.

relativamente às zonas analisadas, no presente estudo prescindiu-se da avaliação dos efeitos da implementação especial do programa em termos da criminalidade, tendo-se optado por concentrar a atenção ao nível do sentimento de insegurança. Embora este estudo tenha apreciado mais dimensões, no que respeita ao sentimento de insegurança (um dos objetivos gerais do programa), a investigação realizada permite apresentar resultados de avaliação da implementação especial do programa, apreciando-se as diferenças entre a zona intervencionada e a zona equivalente de comparação.

Capítulo I – Objetivos e hipóteses do estudo

1. Objetivos

O objetivo principal deste estudo foi estudar em que medida a variante especial do programa “Comércio Seguro” implementada na baixa do Porto é diferente da implementação comum do programa, em termos dos efeitos que gera e do alcance dos objetivos do próprio programa. De modo a atingir o objetivo geral, este estudo pretende cumprir com os seguintes objetivos específicos: a) Perceber se o programa especial apresenta vantagens relativamente ao programa comum em matéria de satisfação com o trabalho e atuação da polícia; b) Perceber se o programa especial tem resultados diferencialmente mais favoráveis ao nível do sentimento de insegurança do que o programa comunmente implementado; c) Perceber se da aplicação do programa especial resultam diferenças ao nível da valorização que os comerciantes atribuem aos serviços prestados pela polícia.

2. Hipóteses

O estudo empírico desenvolveu-se em torno das seguintes hipóteses:

- Hipótese 1: Os comerciantes da zona de comércio tradicional objeto de aplicação especial do programa “Comércio Seguro” – zona intervencionada – apresentam uma perceção de menor sentimento de insegurança por parte dos comerciantes relativamente a outras zonas de comércio tradicional semelhantes sem aplicação especial do mesmo programa. Esta hipótese é a mais importante neste estudo e baseia-se nos objetivos gerais do programa de proximidade “Comércio Seguro” a nível nacional – promoção de um ambiente de maior segurança nas áreas comerciais – e, por outro lado, os objetivos especiais do programa na baixa do Porto – tornar a baixa do Porto numa zona ainda mais segura e atrativa para os comerciantes e os consumidores (numa estratégia de dinamizar a zona do ponto de vista económico).
- Hipótese 2: Os comerciantes – proprietários e funcionários – da zona intervencionada revelam maior satisfação com o serviço prestado pela polícia, do que os comerciantes da zona de comparação.
- Hipótese 3: Os comerciantes – proprietários e funcionários – da zona intervencionada revelam menor sentimento de insegurança, do que os comerciantes da zona de comparação.

- Hipótese 4: O valor atribuído pelos comerciantes ao serviço prestado pela polícia difere consoante a zona seja a de intervenção ou a de comparação.

Variáveis dependentes:

Em ordem à operacionalização das hipóteses, as variáveis dependentes mais importantes deste estudo são:

- Satisfação com o serviço prestado pela polícia;
- Sentimento de insegurança;
- Disponibilidade para pagar por policiamento.

3. Descrição das áreas de estudo

Baixa do Porto (área intervencionada)

É considerada baixa da cidade do Porto a zona compreendida pelas ruas: Praça da Batalha; Rua 31 de Janeiro; Avenida dos Aliados / Trindade; Rua do Almada; Rua de Ceuta / Praça Filipa de Lencastre; Rua dos Clérigos / Carmelitas; Rua de Cedofeita; Rua de Sá da Bandeira; Rua de Passos Manuel; Rua de Santa Catarina; e Rua Formosa (Figura 1). A baixa caracteriza-se por ser uma zona com uma forte concentração de lojas de rua dedicadas ao comércio tradicional e um ponto de atração turística da cidade do Porto.

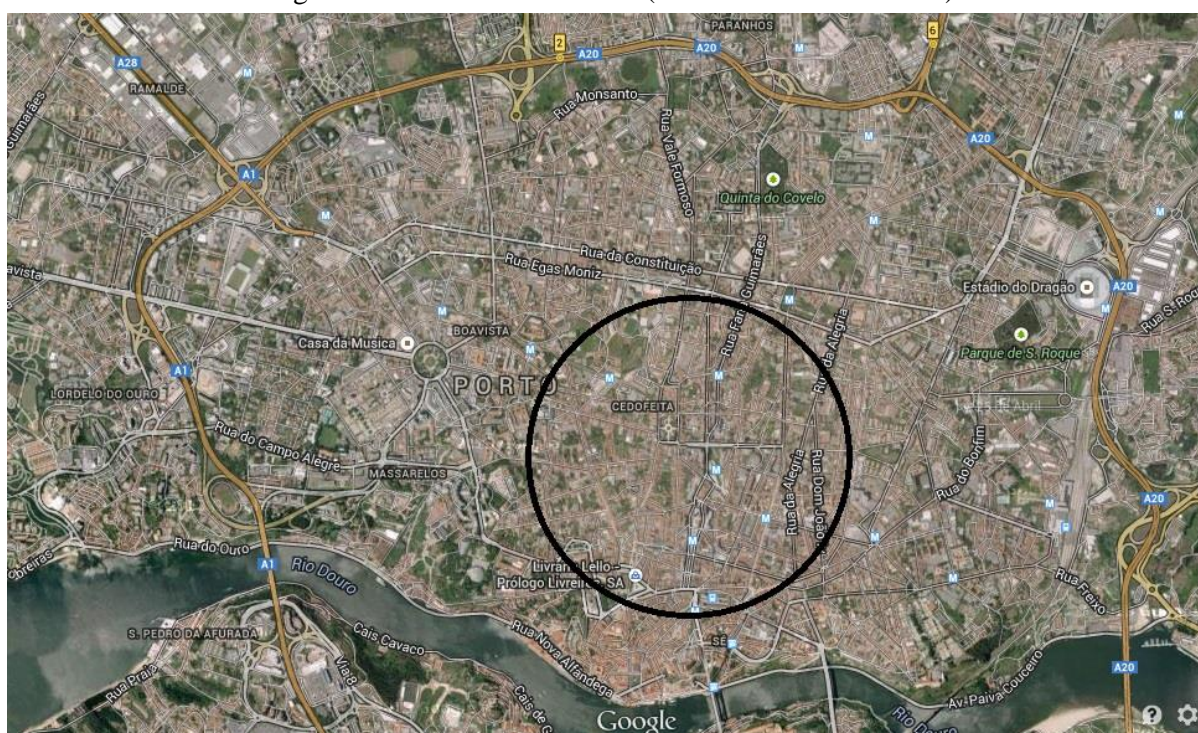
De acordo com a informação, atualizada em Março de 2013, disponibilizada pelo Comando Metropolitano da PSP do Porto, a zona da baixa do Porto inserida na área operacional da 1ª divisão contava com 1 Chefe supervisor e 5 Agentes policiais nas Equipas de Proximidade e Apoio à Vítima (EPAV) pertencentes à 9ª esquadra (antigas freguesias de Santo Ildefonso, Sé, São Nicolau, Vitória e Miragaia) e 1 Chefe supervisor e 3 Agentes policiais nas EPAV pertencentes à 12ª esquadra²⁶ (antigas freguesias de Cedofeita e Massarelos). Estes elementos policiais estão afetos de forma permanente e contínua a um setor geográfico previamente

²⁶ A 12ª esquadra do Comando Metropolitano da PSP do Porto situada na Rua de Cedofeita encerrou os serviços em finais de Outubro de 2013, devido a problemas relacionados com o arrendamento do edifício, com expectativas de voltar a abrir num novo edifício (www.publico.pt/local/noticia/nova-esquadra-da-psp-do-porto-a-caminho-do-edificio-da-antiga-junta-de-freguesia-de-cefodeita-1623289).

definido, evitando-se a rotatividade excessiva dos recursos humanos, promovendo, desta forma, uma maior identificação dos agentes policiais com as respetivas áreas.

Quanto ao número de ações de sensibilização e informação realizadas pelas EPAV's, no âmbito da segurança dos comerciantes, nas duas esquadras (uma vez que não é possível autonomizar o valor de cada esquadra individualmente) registaram-se – no ano de 2012, 24 ações que envolveram 540 participantes; no ano de 2013 (até 30 de Setembro), 7 ações que envolveram 515 participantes.

Figura 1: Zona intervencionada (baixa da cidade do Porto)



Fonte: Google Maps. Adaptação pelo próprio.

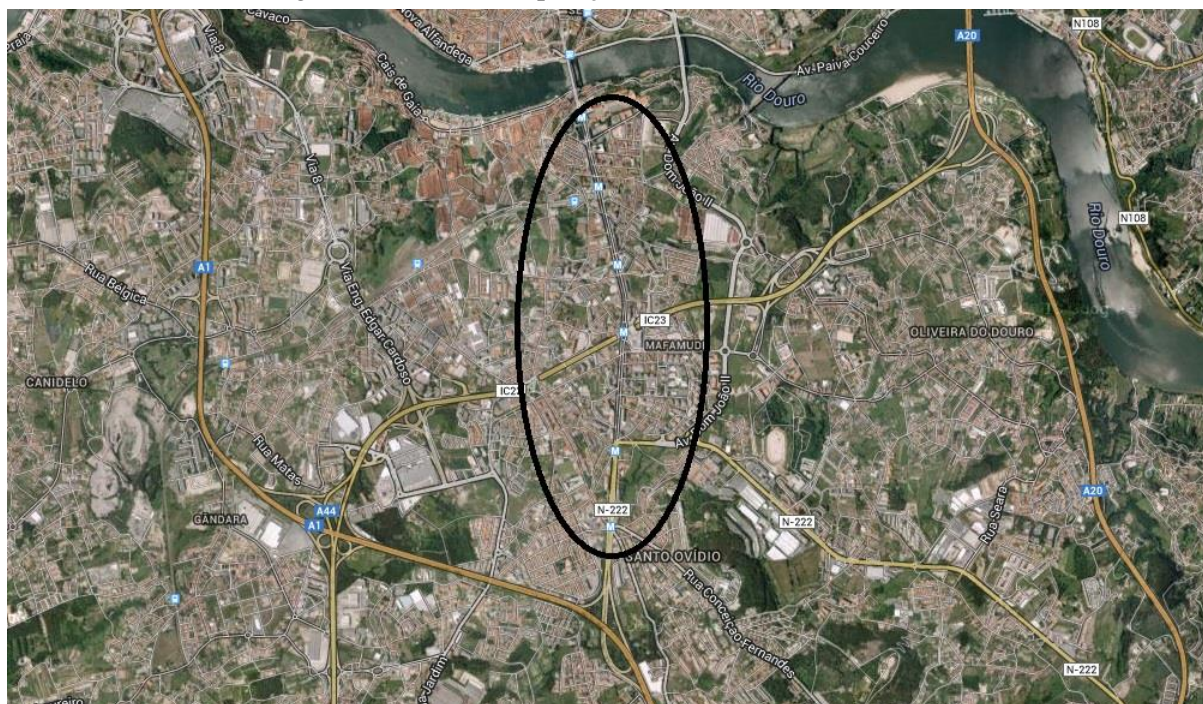
Centro de Gaia (área de comparação)

O centro da cidade de Gaia, no que concerne ao presente estudo²⁷, é definido como a zona abrangida pela Avenida da República e Rua Soares dos Reis (figura 2). Esta área, à semelhança do que ocorre na baixa da cidade do Porto, é também uma área em que o comércio

²⁷ A delimitação da área “centro da cidade de Gaia” é de definição própria, na sequência de reuniões com o Comando Metropolitano da PSP do Porto, da análise da cidade de Gaia e do contacto com os comerciantes da zona.

tradicional de rua assume uma expressão bastante significativa, tendo vindo a registar um crescimento expressivo nas últimas duas décadas. Devido à proximidade e à partilha do rio Douro com a cidade do Porto, é ainda uma área de forte procura turística, de onde se destacam as caves do Vinho do Porto e a vista privilegiada da cidade do Porto e do próprio rio Douro, proporcionada pela facilidade de ligação quer pedonal, quer rodoviária, quer através do Metro do Porto.

Figura 2: Zona de comparação (centro da cidade de Gaia).



Fonte: Google Maps. Adaptação pelo próprio

De acordo com a informação, atualizada em Março de 2013, fornecida pelo Comando Metropolitano da PSP do Porto, a esquadra de Gaia (correspondente à área geográfica das antigas freguesias de Santa Marinha e Mafamude) contava com 3 agentes policiais nas EPAV. Quanto ao número de ações de sensibilização e informação levadas a cabo no âmbito da segurança dos comerciantes, apenas são conhecidos os números totais relativos à divisão de Gaia, que inclui as ações das esquadras de Gaia, Oliveira do Douro, Valadares e Canidelo, sendo que no ano de 2012 registaram-se 85 ações que envolveram 1620 participantes e no ano de 2013 (até 30 de Setembro), 30 ações que envolveram 554 participantes.

Capítulo II – Metodologia

1. Amostra

Quando não podemos, por diversas razões, estudar a totalidade dos casos de um dado fenómeno, recorremos a uma amostra, que sendo representativa dessa população permite-nos extrapolar os resultados, com ganho de tempo e recursos (Hill & Hill, 2012). O valor médio (M_x) de uma variável x deve ter um valor calculado para a amostra, igual ou muito próximo, do valor médio (μ_x) no universo ou população (idem). Assim, a população alvo deste estudo corresponde aos comerciantes²⁸ da baixa da cidade do Porto e do centro da cidade de Gaia, do qual foi recolhida uma amostra que se pretende representativa quanto às características que se pretende estudar.

A amostra recolhida é composta por 312 inquiridos, 167 pertencentes à baixa da cidade do Porto, correspondendo a 53,5% da amostra total e 145 pertencentes ao centro da cidade de Gaia, correspondendo a 46,5% respetivamente. Se atendermos à distribuição do número de inquiridos por rua (tabela 1), foram aplicados e recolhidos 65 questionários na Rua de Santa Catarina, representando 20,8% do total da amostra, 24 na Rua 31 de Janeiro (7,7%), 22 na Praça da Batalha (7,1%), 56 na Rua Sá da Bandeira, (17,9%), 77 na Avenida da República (24,7%) e 68 na Rua Soares dos Reis (21,8%).

Tabela 1. Distribuição de questionários por zona e por rua

		n	%
Baixa do Porto	Rua de Santa Catarina	65	20,8
	Rua 31 de Janeiro	24	7,7
	Praça da Batalha	22	7,1
	Rua de Sá da Bandeira	56	17,9
Centro de Gaia	Avenida da República	77	24,7
	Rua Soares dos Reis	68	21,8
Total		312	100,0

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % - percentagem de respondentes.

A estratégia de amostragem utilizada foi não probabilística, uma vez que não foi garantida a possibilidade de todos os elementos da população fazerem parte da amostra (Hill & Hill, 2012), cumprindo os critérios de elegibilidade a seguir descritos. Devido ao interesse do

²⁸ Por opção metodológica não foram considerados na amostra os clientes das zonas comerciais visadas.

estudo em focar-se em lojas de comércio tradicional, denominadas frequentemente por comércio de rua, foram definidos previamente alguns critérios de seleção. Assim, e tendo em conta as limitações do presente estudo foram inicialmente selecionadas as ruas mais emblemáticas do comércio tradicional de ambas as áreas de estudo; o ramo de atividade a que a loja está afeta; o consentimento verbal dos inquiridos (proprietários ou colaboradores) e a capacidade dos inquiridos para participar no estudo.

O primeiro parâmetro de seleção foi a localização da loja. De acordo com este parâmetro foram selecionadas 4 ruas da baixa da cidade do Porto, a saber: Rua de Santa Catarina, Rua 31 de Janeiro, Praça da Batalha e Rua Sá da Bandeira e as 2 ruas do centro da cidade de Gaia com maior expressão de comércio: a Avenida da República e a Rua Soares dos Reis. Nesta seleção foi previamente analisado o número de lojas aproximado e a extensão da zona comercial, em ambas as áreas de estudo. Uma vez que a área da baixa do Porto apresenta maior densidade de lojas e maior número de ruas com este tipo de comércio, do que a área do centro de Gaia, de forma a evitar amostras desproporcionadas entre as duas áreas, foi estabelecido o seguinte critério de seleção dos estabelecimentos a abordar: para a baixa da cidade do Porto, Rua Santa Catarina, 31 de Janeiro e Sá da Bandeira, a abordagem para participar no estudo foi “loja sim”, “loja não”. Na praça da Batalha, devido ao número reduzido de estabelecimentos abertos ao público e ao número elevado de edifícios em restauro, foi adotada a abordagem “loja sim”, “loja sim”. Como anteriormente referido, a área do centro da cidade de Gaia apresenta uma densidade de estabelecimentos comerciais menor em comparação com a baixa da cidade do Porto, pelo que, em ordem a obter um número amostral aproximado foi estabelecido o critério de abordagem “loja sim”, “loja sim”, para a distribuição dos questionários na Avenida da República e Rua Soares dos Reis. Para além deste critério, não foi salvaguardado nenhum procedimento adicional relativamente ao tipo de loja amostrada.

Quanto ao segundo parâmetro, uma vez que o presente estudo se dedica ao comércio tradicional, foram consideradas todas as lojas de rua abertas ao público nos dias em que foi conduzida a aplicação do questionário, desde que se dedicassem a um ramo de atividade considerado como comércio tradicional. Exceção fizeram-se dois centros comerciais, um em cada uma das zonas, as instituições bancárias, escritórios de seguros e imobiliárias por se entender que estas diferem da loja de comércio tradicional, em análise no presente estudo.

Por último, exigia-se que o respondente fosse maior de idade e uma vez que a participação era voluntária, era solicitado, o consentimento verbal dos inquiridos para participar no estudo. Sempre que alguém da loja aceitava colaborar, era entregue um questionário por loja

e concedida a possibilidade de o mesmo ser preenchido por um responsável da loja ou na sua impossibilidade por um colaborador. Este estatuto do inquirido foi posteriormente controlado na análise estatística. Uma vez que existem várias lojas com exploração por cidadãos estrangeiros, nomeadamente Indianos e Chineses, era previamente averiguada a capacidade de alguém da loja responder ao questionário, ou seja dominar suficientemente a língua Portuguesa para o seu preenchimento, o que muito raramente se verificou, caso contrário eram excluídos da amostra, pelo que se salienta que o presente estudo não é representativo destas minorias quanto aos aspetos abordados.

2. Instrumento de recolha de dados

A elaboração do questionário reveste-se de especial cuidado e como qualquer instrumento de medida, deve ser capaz de medir com rigor a realidade que se pretende, é o que encontramos referido na literatura como fiabilidade do instrumento. A qualidade dos resultados obtidos a partir de um questionário depende da qualidade e da fiabilidade que o próprio instrumento apresenta. Para este estudo foi elaborado o questionário apresentado em anexo (anexo III) em ordem à operacionalização das questões em estudo, com base na literatura da especialidade e sempre que possível replicando e/ou adaptando medidas ou escalas já testadas em trabalhos anteriores.

O questionário divide-se em quatro grandes grupos: o grupo I dirigido à recolha de informação relativa à caracterização da amostra de lojas e à caracterização sociodemográfica dos respondentes face a determinados aspetos ou características tidas como importantes para o estudo, ainda que tenha sido mantido o anonimato dos participantes. Neste grupo importou obter informação sobre a amostra de lojas (distribuição por rua e por área de estudo; tipologia do estabelecimento e número de pessoas que trabalham na loja) e sobre a amostra de inquiridos (género, idade, habilitações literárias, função desempenhada na loja, local de residência e experiência profissional), uma vez que, estas características podem assumir o estatuto de importantes variáveis independentes. Estas variáveis são encontradas na generalidade dos trabalhos descritos na literatura da especialidade e que se julgam pertinentes para melhor responder às questões de investigação. No presente caso foram inseridas apenas as questões que se entenderam pertinentes para a caracterização sociodemográfica dos respondentes face às questões de investigação.

O grupo II é o grupo mais extenso uma vez que se procurou obter informação detalhada dos respondentes sobre as seguintes dimensões: *i*) conhecimento das questões relacionadas com a segurança na loja e na área envolvente; *ii*) experiência de vitimação pelo próprio em contexto pessoal e em contexto profissional, *iii*) experiência de contacto com a polícia em contexto pessoal e profissional; *iv*) perceção e apreciação sobre o trabalho da polícia com base no conhecimento e experiências ao nível pessoal e profissional. Foi considerado importante obter informação sobre ambos os contextos, pessoal e profissional, uma vez que as respostas relativas ao contexto pessoal podem estar relacionadas com as respostas apresentadas relativamente ao contexto profissional e vice-versa.

A elaboração deste segundo grupo de questões foi maioritariamente orientada pelos trabalhos de Queirós, Marques & Teixeira (2011), Guedes (2012), Ramos (2012), Skogan (2006), Tyler (2006), pelos questionários ICVS (2000; 2004/2005) e Home Office (2008), dos quais foram retiradas e adaptadas várias questões; este segundo grupo foi ainda constituído por algumas questões de formulação própria. De forma a evitar um efeito de contágio entre as questões, começou-se por perguntar sobre o contexto pessoal e só depois pelo contexto profissional e sempre que possível do geral para o particular. As primeiras oito questões visam captar a opinião do respondente sobre a prestação da polícia face à sua experiência de vida pessoal. Deste modo, a primeira questão é uma adaptação de Tyler (2006) e as questões 2, 3 e 4 foram traduzidas e adaptadas de Skogan (2006). Estas questões iniciais destinam-se a captar a perceção do respondente de forma espontânea, por isso surgem antes de serem colocadas outras questões que o façam situar em cenários objetivos que pudessem distorcer a resposta dada. Ou seja, pretendia-se obter a perceção que o indivíduo tem interiorizada sobre a polícia pela sua experiência de vida acumulada. Segue-se um conjunto de questões traduzidas e adaptadas de Tyler (2006) que procuram informação sobre a experiência de vitimação e de contacto com a polícia. Pergunta-se se já foi alguma vez vítima de um crime²⁹ (questão n.º 5), se alguma vez contactou a polícia para alguma coisa (questão n.º 6), se alguma vez apresentou queixa de um crime à polícia (questão n.º 7) e como avalia a forma como a polícia geriu a situação. Por último, na questão n.º 8, pergunta-se se já alguma vez foi mandado parar pela polícia e como avalia a forma como a polícia tratou a situação.

²⁹ A questão “alguma vez foi vítima de um crime” procura aferir da prevalência da vitimação entre os respondentes.

Relativamente ao contexto da loja eram colocadas questões que procuravam obter informação do respondente quanto ao conhecimento de crimes (furto/roubo/assalto³⁰; vandalismo ou outro crime) detetados nos últimos três anos no interior da loja e na área envolvente à loja (questão n.º 9). De seguida pergunta-se se denunciou à polícia algum incidente relativo à loja nos últimos 3 anos (questão n.º 10), procurando perceber a satisfação do respondente com a forma como a polícia tratou a situação. No caso de ter denunciado à polícia algum incidente e não ter ficado satisfeito com o trabalho da polícia, era solicitado ao respondente que enumerasse as razões dessa insatisfação de acordo com uma lista de opções retirada do questionário ICVS 2004/2005. No seguimento da questão anterior (ter denunciado algum incidente relativo à loja) era pedido ao respondente para assinalar em que medida concordava com sete afirmações relativamente à atitude e atuação da polícia face às situações em que foi participada alguma ocorrência: ouviram com atenção tudo aquilo que tinha a dizer; trataram o assunto com seriedade; foram claros a comunicar, foram simpáticos, foram educados, tiveram em conta as suas circunstâncias pessoais, foram justos/corretos na forma como lidaram³¹. A escala de medida utilizada para esta questão era composta por três classes de resposta: discordo; nem concordo, nem discordo; e concordo. Foi ainda solicitado ao respondente que assinalasse a sua opinião sobre o trabalho da polícia antes do facto reportado e posteriormente a esse contacto, se a opinião do respondente piorou, manteve-se ou melhorou relativamente ao trabalho da polícia. No caso de resposta negativa à questão n.º 10 (não denunciou nenhum incidente) era, então, perguntado o motivo da não participação (questão n.º 11). Esta questão pretende captar se a não participação se deveu à ausência de ocorrências ou a outros motivos que motivaram a não participação da(s) ocorrência(s) à polícia. Nas questões n.º 12 e n.º 13 pretendia-se obter a opinião do inquirido relativamente à expressão do crime na zona do estabelecimento nos últimos 3 anos (questão 12) e comparativamente com outras áreas da cidade que conheça (questão 13)³².

Seguidamente, eram colocadas questões destinadas à caracterização da zona envolvente à loja, relativamente à circulação de certo tipo de pessoas (questão 14) e relativamente a certo tipo de situações relacionadas com o fenómeno criminal (questão 15). Assim, na questão n.º 14

³⁰ Estas categorias criminais são perguntadas de forma conjunta uma vez que no âmbito do estudo não é relevante a sua determinação concreta quanto ao tipo legal, por um lado, e por outro porque no imaginário comum estas categorias surgem muitas vezes de forma indistinta.

³¹ Afirmações retiradas e traduzidas de “Home Office” (2008).

³² Estas questões foram retiradas e adaptadas do questionário utilizado por Queirós, Marques & Teixeira (2011), pelo que permitirão alguma comparação.

era perguntado com que frequência circulam na zona da loja pessoas com as seguintes características: arrumadores, mendigos, pessoas sem-abrigo, pessoas com alcoolismo, pessoas que se dedicam à prostituição, toxicodependentes, carteiristas, suspeitos da prática de crimes, e outros. Estas categorias de resposta foram retiradas de Queirós, Marques & Teixeira (2011) e elencam grupos de pessoas do ideário comum que estão de certa forma associadas a problemas de segurança. Na questão n.º 15 era questionada a frequência com que acontece na zona do estabelecimento as seguintes situações: uso de armas, agressões, pequenos furtos, furtos por carteiristas, roubos, vandalismo, tráfico de drogas e consumo de drogas. As categorias de resposta³³ elencam o tipo de situações criminais que com mais frequência afetam as áreas de comércio. A questão n.º 16, retirada de Ramos (2012), com adaptação de alguns itens, destinava-se a captar em que medida o respondente concorda ou discorda com nove afirmações sobre a polícia e o trabalho que desempenha. A escala utilizada era composta por cinco opções de resposta (discordo totalmente; discordo; nem concordo, nem discordo; concordo; concordo totalmente) e uma sexta opção para quem não soubesse ou não desejasse responder. A questão n.º 17³⁴ perguntava pela frequência com que na zona da loja passam um ou mais agentes da polícia a pé (questão n.º 17.1) e a frequência com que passa na zona um carro patrulha da polícia (questão n.º 17.2). Para o efeito foi utilizada uma escala de cinco opções de resposta (nunca, raramente, por vezes, quase todos os dias, todos os dias) acrescida de uma sexta opção no caso de não saber ou não pretender responder.

A questão n.º 18 é de formulação própria, embora também seja encontrada uma questão equivalente em Queirós, Marques & Teixeira (2011), o que pode permitir a comparação passados três anos daquele trabalho. Esta questão era dirigida ao conhecimento dos respondentes sobre o programa de proximidade “Comércio Seguro”. Seguidamente (questão n.º 18.1), era perguntado em que medida conhecia o programa, dando cinco possibilidades de resposta (desconhece, conhece muito pouco, conhece pouco, conhece razoavelmente, conhece muito bem) e com que frequência contactava com elementos do programa (questão n.º 18.2) (nunca, raramente, por vezes, quase todos os dias, todos os dias). A pergunta 18.3 é uma adaptação de Queirós, Marques & Teixeira (2011) e questionava em que medida o inquirido considerava que o programa era útil na prevenção da criminalidade, com recurso a uma escala de resposta de 1 (pouco útil) a 5 (muito útil). Na questão n.º 19 era perguntado se o inquirido

³³ As categorias de resposta para esta questão foram retiradas do questionário utilizado por Queirós, Marques & Teixeira (2011), permitindo a comparação entre as respostas dadas nos dois momentos.

³⁴ Questão retirada e adaptada de Ramos (2012).

pertencia a alguma associação que se preocupasse com a redução do crime nos espaços comerciais, uma vez que esta informação pode explicar outras respostas dadas noutras questões. No mesmo sentido, era perguntado na questão se conhecia algum programa de intervenção dirigido à redução do crime nos espaços comerciais (questão n.º 20). No caso de a resposta ser afirmativa, era perguntado se notou algum efeito desse programa sobre a criminalidade, recorrendo-se a uma escala de cinco opções de resposta (aumentou consideravelmente; aumentou ligeiramente; não aumentou, nem diminuiu; diminuiu ligeiramente; diminuiu consideravelmente) a que se juntou a possibilidade de resposta para o caso de não saber ou não desejar responder.

O Grupo III – (Sentimento de insegurança)³⁵ é composto por cinco questões dirigidas a recolher informação sobre as variáveis que constituem o sentimento de insegurança: o medo do crime; o risco percebido; e a adoção de comportamentos de segurança (Guedes, Cardoso & Agra, 2012). As questões foram divididas segundo estas dimensões, obedecendo às práticas habitualmente usadas nos inquéritos internacionais e nacionais da especialidade e adaptadas à realidade do comércio. Assim, as três primeiras questões correspondem à dimensão emocional do sentimento de insegurança, vulgarmente denominada por medo do crime³⁶, onde era perguntado ao inquirido “*como se sente (...)*” em determinadas situações, com uma escala de resposta entre 1 (muito inseguro) e 5 (muito seguro). Desta forma, a questão n.º 1 era composta por oito itens, dirigidos ao contexto da loja e ao contexto da residência do inquirido, durante o dia e depois de escurecer. A questão n.º 2 era dirigida a obter informação sobre o sentimento de insegurança do inquirido face à presença de pessoas com as seguintes características: arrumadores, mendigos, pessoas sem-abrigo, pessoas com alcoolismo, pessoas que se dedicam à prostituição, toxicodependentes, carteiristas, suspeitos da prática de crimes, e outros. Esta questão foi adaptada de Queirós, Marques & Teixeira (2011) e é composta pelos mesmos 9 itens de resposta constantes da anterior questão n.º 14 do grupo II. Seguidamente, a questão n.º 3 dirigia-se ao sentimento de insegurança face à presença das seguintes desordens físicas: iluminação pública deficiente; lixo espalhado pelo chão; graffiti; mobiliário urbano vandalizado, edifícios devolutos, passeios ou ruas estragados, e outra situação. Esta questão, à semelhança da anterior, foi adaptada de Queirós, Marques & Teixeira (2011), permitindo, desta forma, a comparação dos resultados obtidos.

³⁵ Este grupo de questões, destinadas a medir o sentimento de insegurança, baseia-se nos inquéritos internacionais e nacionais sobre o sentimento de insegurança; Guedes (2012); e Queirós, Marques & Teixeira (2011).

³⁶ De acordo com Agra, 2007; Guedes, Cardoso & Agra (2012).

A questão n.º 4 corresponde à dimensão cognitiva (Guedes, Cardoso & Agra, 2012) do sentimento de insegurança, ou seja, à perceção do risco de vitimação, sendo composta por três situações potenciais de vitimação e por uma escala de resposta de cinco opções (nada provável; pouco provável; algo provável; provável; muito provável).

A questão n.º 5 corresponde à dimensão comportamental do sentimento de insegurança, dividindo-se em três tipos de comportamentos: evitamento, proteção e autodefesa, operacionalizados em oito itens, com uma escala de resposta de duas opções (sim; não).

O Grupo IV³⁷ – (Disponibilidade para pagar por policiamento) é composto por duas questões principais, nas quais são propostos dois cenários hipotéticos aos inquiridos. No primeiro cenário, era perguntado ao respondente se estaria disposto a pagar para beneficiar de um aumento da vigilância na área do seu estabelecimento. No segundo cenário perguntava-se pela disponibilidade do respondente pagar para não perder o atual nível de vigilância, resultante de um hipotético³⁸ encerramento da esquadra de polícia que serve a zona da loja. Para além desta questão principal sobre a disponibilidade para pagar por policiamento, interessava perceber se existiriam diferenças quanto ao valor encontrado em função do prestador do serviço de vigilância proposto no cenário. Esta questão incorpora considerações sobre o policiamento público, visto tradicionalmente em Portugal como uma tarefa do Estado, levado a cabo pelos corpos policiais, e pouco habituado, comparativamente com outros países, à presença do setor privado em questões de segurança pública. Desta forma, no caso de resposta afirmativa quanto à disponibilidade para pagar por policiamento (questão n.º 1 e n.º 2), era dada a possibilidade ao inquirido de escolher intervalos de valor diferentes, consoante se tratasse da vigilância efetuada pela PSP, ou por uma empresa de segurança privada. Pretendia-se desta forma, perceber se o valor que os respondentes estavam dispostos a pagar variava em função do prestador.

Para o efeito, as questões deste grupo são de formulação própria, com base nas indicações encontradas na literatura sobre a metodologia *contingent valuation*³⁹. Esta

³⁷ Este grupo insere-se na temática dos custos do crime e é de formulação própria. Informação mais detalhada sobre o tema pode ser encontrada em: Atkinson, Healey & Mourato (2005); Arrow, Solow, Portney, Leamer, Radner & Schuman (1993); Carson & Hanemann (2005); Cohen (2000); Cohen (2001); Cohen, Rust, Steen & Tidd (2004); Cohen & Bowles (2010); Czabanski (2010); Diamond (1996); www.costsofcrime.org.

³⁸ De referir que, embora hipotético neste estudo, a esquadra da PSP de Cedofeita (12ª esquadra do Comando Metropolitano do Porto), como foi referido anteriormente, encerrou os seus serviços no final de Outubro de 2013, motivo pelo qual a rua de Cedofeita não foi considerada no presente estudo.

³⁹ Esta metodologia surgiu nos anos 60 do século passado, proveniente do campo da economia ambiental (Carson & Hanemann, 2005) e assenta numa perspetiva *ex ante* através de um inquérito ao público, no qual as pessoas são questionadas acerca do valor que estariam dispostas a pagar (*Willingness to pay* – WTP) por um determinado bem, ou o valor que estariam dispostas a aceitar (*Willingness to accept* – WTA) como compensação pela restrição desse

metodologia baseia-se numa abordagem *stated preferences*⁴⁰ e tem-se mostrado eficaz na estimação de valores monetários para bens que não são alvo de transação no mercado e para os quais não se conhece um valor monetário. Segundo Carson & Hanemann (2005), quanto à utilização desta metodologia, a construção do inquérito assume uma importância central⁴¹, Como forma de atender as estas questões e não as descurar, as questões foram elaboradas tendo em atenção as orientações veiculadas pela NOAA – *National Oceanic and Atmospheric Administration* (Arrow et al., 1993) para se levar a cabo inquéritos de *contingent valuation*. Um aspeto importante a ter em conta é a forma como as questões são colocadas, uma vez que podem influenciar as respostas dadas. No caso do presente estudo entendeu-se que as questões sobre a disponibilidade para pagar deveriam constar de um grupo à parte e serem colocadas no final. Entendeu-se, ainda, que a questão sobre o valor da disponibilidade para pagar deveria prever intervalos de valores, pois tal prática ajudaria a situar melhor a decisão do inquirido, ao invés de uma questão aberta, em que caberia ao inquirido chegar a um valor sem qualquer orientação. De acordo com a literatura⁴² foi dada ainda a possibilidade ao inquirido de responder que não pretende pagar pelo bem proposto, no presente caso, o aumento ou a manutenção da vigilância na zona da loja.

3. Procedimento de Recolha de Dados

A recolha de dados foi realizada através da aplicação de um questionário de autopreenchimento escrito, de forma standardizada, nas duas áreas em estudo, após o consentimento verbal de um elemento (responsável ou colaborador) da loja. Foi solicitado aos inquiridos que sempre que possível o questionário fosse preenchido pelo responsável da loja, com base na experiência relativa à loja em questão e à zona envolvente e não a outros contextos. Não obstante esta preferência, entendeu-se que qualquer funcionário da loja poderia responder

bem (idem). Esta metodologia tem sido usada para encontrar um valor monetário para bens não transacionados no mercado, como a melhoria da qualidade do ar ou de espécies em perigo de extinção (Cohen & Bowles, 2010).

⁴⁰ Uma vez que é o próprio respondente a declarar o valor que estaria disposto a pagar pelo bem proposto.

⁴¹ Segundo Carson & Hanemann (2005) um inquérito WTP é geralmente composto por: uma secção introdutória que ajuda a enquadrar o contexto para a decisão a ser tomada; uma secção com perguntas sobre atitudes e conhecimento prévio do inquirido sobre o bem; a apresentação do cenário, com a descrição detalhada sobre os objetivos, implementação e financiamento do bem e das consequências no caso de o programa não ser implementado; questões sobre a WTP ou WTA pelo bem em causa; perguntas de esclarecimento (*follow-up*), como forma de assegurar que o inquirido percebeu o cenário proposto; coleta de características do inquirido, incluindo atitudes, questões de esclarecimento e informação sociodemográfica.

⁴² Carson & Hanemann (2005) referem que num inquérito *contingent valuation* deve sempre ser dada a possibilidade ao inquirido de responder que não está disposto a pagar pelo bem proposto.

ao questionário (com exceção do grupo IV), uma vez que o que se pretende é aceder à experiência e percepção das pessoas que trabalham diariamente nas áreas de comércio tradicional. Em cada estabelecimento foi explicado o objetivo do estudo e dadas as instruções de preenchimento, sendo deixado para autopreenchimento na loja e posteriormente recolhido nos dias seguintes.

Foi garantido aos inquiridos o anonimato das respostas dadas. Para tal os questionários foram entregues e recolhidos sem nenhuma identificação da pessoa, nem da loja, apenas sendo separados por rua, para posterior análise e comparação dos dados em função deste parâmetro. Posteriormente, os dados foram analisados de modo agregado, o que impede a identificação de quem responde e o modo como responde. Garante-se, ainda, a utilização dos dados recolhidos para fins estritamente científicos no âmbito do presente estudo, bem como de eventuais futuros trabalhos.

Devido ao questionário ter sido desenvolvido propositadamente para o presente estudo, entendeu-se necessário proceder a um pré-teste, que foi realizado na cidade de Vila do Conde, de modo a seleccionar as melhores questões a incluir na versão final do questionário e aferir da inteligibilidade do mesmo (Hill & Hill, 2012). Pelo que foram seleccionadas por conveniência cinco lojas de comércio tendo por critérios: ser loja de rua; dedicar-se ao comércio tradicional; e dedicarem-se a ramos de atividade diferenciados entre si. Os inquéritos foram distribuídos no dia 9 de Dezembro, tendo sido recolhidos no dia seguinte, com exceção de um que só foi recolhido no dia 13 aquando da terceira tentativa de recolha. No momento da entrega dos questionários, além da explicação aos lojistas sobre o objetivo do estudo, foi explicado que se tratava de um primeiro teste no terreno do questionário, sendo pedido para contabilizarem o tempo dispensado no seu preenchimento e anotadas dúvidas ou críticas quanto às questões ou à forma como estavam formuladas. Para tal no ato da recolha foi conduzida uma pequena entrevista junto de cada respondente para aferir das eventuais dificuldades ou dúvidas de preenchimento.

Os cinco respondentes revelaram que o tempo de preenchimento se situou entre 15 a 20 minutos. De um modo geral não foram apontadas dificuldades de compreensão das questões, com exceção da questão n.º 3 do grupo II. O problema nesta questão prendeu-se com o uso do termo “solicita”, que não mostrou ser adequado, uma vez que se revelou de compreensão difícil, tendo sido substituído na versão final do questionário pelo termo “prestável”.

Uma limitação encontrada em mais do que um questionário foi o facto de o formulário ter sido preparado para leitura ótica e devido a isso ser de autopreenchimento através da

preenchimento do(s) círculos(s) correspondente(s) à(s) resposta(s), pois verificaram-se alguns erros e também algumas questões não respondidas.

O questionário, após a última correção ficou pronto para aplicação, o que ocorreu entre os dias 6 e 10 de Janeiro de 2014 na área selecionada correspondente à baixa da cidade do Porto e entre os dias 13 e 17 de Janeiro de 2014 na área selecionada correspondente ao centro da cidade de Gaia. A entrega de questionários decorreu entre as 10 e as 12:30 horas no período da manhã e entre as 14:30 e as 19 horas no período da tarde. Nesta fase, foram entregues 188 questionários na baixa da cidade do Porto, dos quais foram recolhidos 167 preenchidos, tendo 21 questionários não sido respondidos ou apenas tendo preenchidas as primeiras questões relativas aos dados sociodemográficos, pelo que foram considerados como não respondidos. No centro de Gaia foram entregues 180 questionários, dos quais foram posteriormente recolhidos 145 preenchidos, tendo 35 questionários não sido respondidos ou apenas tendo sido preenchidas as questões relativos aos dados sociodemográficos, pelo que, à semelhança da baixa do Porto, foram considerados como não respondidos.

4. Processamento e análise de dados

Os questionários foram posteriormente codificados manualmente, uma vez que uma grande quantidade apresentava várias respostas rasuradas e/ou tinham as respostas assinaladas de forma diversa da instrução, impossibilitando a leitura ótica. Um dado que ressaltou aquando da introdução dos dados no sistema informático foi a falta de resposta a algumas questões, verificada em vários formulários, tendo sido atribuído o código 99 a estes casos. Seguidamente foi efetuada uma preparação preliminar dos dados – definição e aplicação de regras de validação dos dados com identificação de casos inválidos e dados omissos. A análise dos dados foi realizada com recurso ao programa informático IBM SPSS® Statistics 21⁴³, habitualmente utilizado para o tratamento de dados nas ciências sociais e humanas (Marôco, 2011) e orientada pelos objetivos da investigação, que envolveu procedimentos de análise descritiva, análise fatorial, análise de consistência interna, testes para amostras independentes e análise de correlação, entre outros procedimentos descritos nas secções seguintes.

⁴³ O SPSS é um *software* informático, utilizado frequentemente em investigação nas ciências sociais e humanas, que permite a manipulação, análise e apresentação estatística dos resultados dos dados analisados (Marôco, 2011).

Análise de estatística descritiva

Nesta fase procedeu-se à descrição das características das lojas e dos indivíduos que compõem a amostra. A abordagem preliminar aos dados recolhidos envolveu diversos procedimentos de análise. Num primeiro momento, procedeu-se à transformação e dicotomização de algumas variáveis, bem como à verificação dos pressupostos de normalidade, homogeneidade de variâncias, entre outros. Seguidamente procedeu-se a uma análise de estatística descritiva, com recurso a medidas de tendência central e de dispersão⁴⁴. Sempre que se mostrou necessário para uma melhor visualização das características de algumas variáveis, recorreu-se a representações gráficas, tais como os gráficos de barras.

Testes para amostras independentes

Para se determinar a existência de diferenças significativas entre as duas amostras em estudo (baixa da cidade do Porto e centro da cidade de Gaia), relativamente a variáveis contínuas, procedeu-se à realização de testes estatísticos que possibilitassem essa comparação. Para este efeito, é possível a utilização de testes paramétricos ou não paramétricos (e.g., teste t) ou não paramétricos (e.g., teste U de Mann-Whitney), dependendo do cumprimento de determinados requisitos⁴⁵.

Para a comparação das duas zonas comerciais relativamente a variáveis categóricas recorreu-se ao teste Qui-Quadrado. Esta opção analítica foi adotada – uma vez que se pretendia apurar a existência de diferenças entre as duas zonas em estudo face a determinadas variáveis ou características. Consideraram-se diferenças estatisticamente significativas nos casos em que o *p-value* <0,05. Recorreu-se, ainda, ao teste exato de Fisher sempre que no teste Qui-Quadrado pelo menos uma das subamostras era composta por 5 ou menos observações.

⁴⁴ As medidas de tendência central procuram caracterizar a variável em estudo relativamente ao seu valor mais frequente. As medidas de dispersão, por sua vez, dão-nos informação sobre a dispersão dos dados em torno dos valores obtidos pelas medidas de tendência central (Marôco, 2011).

⁴⁵ Para a utilização de testes paramétricos é exigido que a variável dependente possua uma distribuição normal e que haja homogeneidade das variâncias dos dois grupos independentes (Marôco, 2011). Para determinar a normalidade da distribuição, recorreu-se ao teste estatístico Kolmogorov-Smirnov, confirmado pelo teste estatístico Shapiro-Wilk. Assim, nos casos em que o *p-value* >0,05, aceita-se que variável segue uma distribuição normal e aplicam-se testes paramétricos de comparação entre as médias, designadamente o Teste-t. Nos casos em que não se verificam os requisitos de normalidade (como no caso do presente estudo) recorre-se ao teste não paramétrico U de Mann-Whitney. Em ambos os casos, considera-se que existe significância estatística quando o *p-value* <0,05.

Identificação das dimensões (ou análise fatorial)

Com o objetivo de estimar fatores (latentes) comuns entre variáveis, ou seja, encontrar um fator ou conjunto de fatores que representem o que as variáveis originais partilham em comum, recorreu-se à análise fatorial. Esta é uma técnica multivariada de análise exploratória de dados. Assim a extração dos fatores realizou-se através do método dos componentes principais, seguida de uma rotação *DirectOblimin*⁴⁶, método de Bartlett, extraíndo-se os fatores que apresentavam um *eigenvalue* superior a 1. Este tipo de análise foi utilizada para a criação dos fatores relacionados com a satisfação com o serviço prestado pela polícia e dos fatores relacionados com o sentimento de insegurança dos respondentes.

Relação entre variáveis

Para a determinação entre duas variáveis quantitativas, recorreu-se à correlação de *Spearman* (medida de associação não paramétrica), uma vez que não se verificaram preenchidos os pressupostos para a utilização do coeficiente de correlação de *Pearson*, tais como a existência de normalidade e linearidade das relações entre as variáveis. Esta medida de associação varia entre -1 e 1, sendo tanto mais forte quanto mais próximo o valor se encontrar de -1 ou de 1 e mais fraca quanto mais próximo de 0. Considerou-se que a correlação era significativa sempre que o valor de $p < 0,05$.

Teste de fiabilidade

Para determinar a consistência interna e a fiabilidade de cada dimensão agregada e dos índices criados a partir da análise fatorial, recorreu-se ao índice alfa (α) de Cronbach para determinar a estabilidade e a consistência da medição (Hagan, 2010). Este índice pode variar entre 0 e 1, sendo que valores mais próximos de 1 representam a existência de maior consistência e fiabilidade do instrumento. No âmbito deste estudo foram considerados os valores de α iguais ou superiores a 0,70, considerado como razoável (Hill e Hill, 2012).

⁴⁶ O método de rotação *DirectOblimin* é considerado o mais indicado quando da análise fatorial resultam variáveis que se encontram correlacionadas umas com as outras, uma vez que não impõe a independência dos fatores (Marôco, 2011). Este foi o método utilizado no presente estudo, uma vez que não se pretendia forçar uma rotação ortogonal, dado que os fatores podem estar, ainda que levemente, correlacionados entre si. No entanto, a utilização de outros métodos de rotação, e.g. *varimax*, não resultavam diferenças face ao método *DirectOblimin*.

Capítulo III – Apresentação de Resultados

1. Resultados gerais

1.1. Caracterização das amostras de lojas

Da amostra recolhida na baixa do Porto são as lojas de vestuário, calçado, bijutaria, marroquinaria, malas ou acessórios que estão representadas em maior número com 42,8% do total, seguidas da restauração e bebidas com 13,9% e ourivesaria, relojoaria, ou ótica com 12,7%. De referir que a opção de resposta “outro”, destinada a dar a possibilidade ao inquirido de assinalar outros ramos de atividade que não constassem da lista apresentada, foi selecionada por 16,3% da amostra, sendo os estabelecimentos de cabeleireiro e perfumaria os mais referidos. Na zona do centro de Gaia é a categoria de resposta “outro” que apresenta maior representatividade, com 21,7%, sendo referidos estabelecimentos de cabeleireiro e estética, seguindo-se a restauração ou bebidas, com 19,6%, o vestuário, calçado, bijutaria, marroquinaria, malas ou acessórios, com 17,5% e ourivesaria, relojoaria, ou ótica com 12,6% (tabela 2).

Tabela 2. Distribuição por tipologia de estabelecimento

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Restauração ou bebidas	23	13,9	28	19,6
Produtos alimentares	7	4,2	12	8,4
Ourivesaria, relojoaria, ótica	21	12,7	18	12,6
Vestuário, calçado, bijutaria, marroquinaria, malas ou acessórios	71	42,8	25	17,5
Decoração ou utilidades para o lar	7	4,2	9	6,3
Livraria, papelaria ou quiosque	8	4,8	9	6,3
Drogaria, loja de ferragens ou acessórios automóvel/moto	0	0,0	4	2,8
Farmácia, parafarmácia ou ervanária	2	1,2	6	4,2
Florista	0	0,0	1	0,7
Outro	27	16,3	31	21,7
Total de respondentes	166	100,0	143	100,0
Total	167		145	

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % - percentagem de respondentes.

Relativamente ao número de pessoas a trabalhar por loja (tabela 3), verifica-se que a amostra da baixa do Porto apresenta uma média de 5,06 pessoas por loja, verificando-se que 14% (n = 22) das lojas tem apenas uma pessoa, 28% (n = 44) duas pessoas, sendo que 77,1% das lojas têm até 5 pessoas a trabalhar na loja. No centro de Gaia a média encontrada é de 3,66 pessoas por loja, verificando-se que 27% (n = 37) das lojas têm apenas uma pessoa e 31,4% (n = 43) têm duas pessoas, sendo que 86,1% das lojas têm até 5 pessoas a trabalhar na loja.

Tabela 3. Distribuição por número de pessoas que trabalham na loja

	Baixa do Porto			Centro de Gaia		
	n	%	% acum.	n	%	% acum.
1 Pessoa	22	14,0	14,0	37	27,0	27,0
2 Pessoas	44	28,0	42,0	43	31,4	58,4
3 a 5 Pessoas	55	35,1	77,1	38	27,7	86,1
6 a 10 Pessoas	27	17,2	94,3	11	8,1	94,2
11 ou mais	9	5,7	100,0	8	5,8	100,0
Total de respondentes	157	100,0		137	100,0	
Total	167			145		

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % – percentagem de respondentes; % acum. – percentagem acumulada

1.2. Caraterização sociodemográfica dos inquiridos

A amostra total recolhida é composta por 39,7% (n = 118) de respondentes do sexo masculino e 60,3% (n = 179) do sexo feminino, sendo que 15 inquiridos não responderam a esta questão. Se atendermos à distribuição por zona (tabela 4), os valores encontrados não diferem significativamente. Assim, na baixa do Porto 38,5% (n = 62) dos respondentes pertencem ao sexo masculino e 61,5% (n = 99) ao sexo feminino, na zona do centro de Gaia, 41,2% (n = 56) dos inquiridos pertencem ao sexo masculino e 58,8% (n = 80) ao sexo feminino. Não foram identificadas diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas comerciais relativamente ao género do respondente ($\chi^2 = 0,219$; $p = 0,640$).

Tabela 4. Distribuição por género

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Masculino	62	38,5	56	41,2
Feminino	99	61,5	80	58,8
Total de respondentes	161	100,0	136	100,0
Total	167		145	

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % – percentagem de respondentes.

Relativamente à idade dos inquiridos, a amostra recolhida apresenta uma amplitude entre os 18 e os 86 anos, com a média de idades a situar-se nos 42,42 anos de idade e com um desvio-padrão de 13,109. Se atendermos à distribuição por zona (tabela 5), a amostra da baixa do Porto apresenta uma média de 42,86 anos e uma maior amplitude de idades comparativamente com a amostra do centro de Gaia, sendo composta, simultaneamente, por mais indivíduos mais jovens e por mais indivíduos mais velhos do que a amostra do centro de Gaia, que, por sua vez, apresenta um valor para a média inferior, situando-se nos 41,93 anos de idade. Uma vez que esta variável não segue uma distribuição normal, demonstrado pelo teste Kolmogorov-Smirnov, procedeu-se à realização do teste não-paramétrico U de Mann-Whitney, que revelou a não existência de diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas comerciais relativamente à idade dos respondentes.

Tabela 5. Distribuição por idade do inquirido

	Baixa do Porto				Centro de Gaia				
	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Min-Max</i>	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Min-Max</i>	<i>p</i> ¹
Idade do inquirido	154	42,86	13,687	18 86	138	41,93	12,462	19 75	0,756

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste U de Mann-Whitney; *n* – número de respondentes; *M* – Média; *SD* – Desvio-padrão; *Min-Max* – Valor mínimo e valor máximo da amostra.

No que diz respeito às habilitações literárias dos inquiridos (tabela 6), a baixa do Porto apresenta 38,9% (*n* = 65) dos respondentes com o Ensino Secundário completo (12º ano), seguindo-se 20,4% (*n* = 34) com o 3º ciclo do ensino básico e 16, 8% (*n* = 28) com licenciatura⁴⁷. A amostra do centro de Gaia apresenta 41,7% (*n* = 60) de inquiridos com o ensino secundário (12º ano), 22,9% (*n* = 33) com o 3º ciclo do ensino básico, 10,4% (*n* = 15) com o 2º ciclo do ensino básico (9º ano), 9,7% (*n* = 14) de licenciados e igual percentagem com o 1º ciclo do ensino básico. A realização do teste exato de Fisher⁴⁸ revelou não existirem diferenças estatisticamente significativas entre as duas áreas relativamente às habilitações literárias (*p* = 0,261).

⁴⁷ Relativamente às habilitações literárias dos respondentes da baixa do Porto, em geral, verificou-se que são coincidentes com os valores referidos em Queirós, Marques & Teixeira, 2011.

⁴⁸ Recorreu-se ao teste exato de Fisher sempre que no teste Qui-Quadrado pelo menos uma das subamostras era composta por 5 ou menos observações.

Tabela 6. Distribuição por grau de escolaridade

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Não completou o 1º Ciclo do Ensino Básico	0	0	0	0
1º Ciclo do Ensino Básico (antiga 4ª classe)	7	4,2	14	9,7
2º Ciclo do Ensino Básico (antigo Ciclo preparatório)	23	13,8	15	10,4
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano, antigo 5º ano do Liceu)	34	20,4	33	22,9
Ensino Secundário (12º ano)	65	38,9	60	41,7
Bacharelato	7	4,2	5	3,5
Licenciatura	28	16,8	14	9,7
Mestrado	3	1,8	3	2,1
Doutoramento	0	0	0	0
Total de respondentes	167	100,0	144	100,0
Total	167		145	
Teste exato Fisher		Exact Fisher = 7,670; $p = 0,261$		

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % – percentagem de respondentes.

Quanto à função desempenhada pelo inquirido na loja (tabela 7), a amostra da baixa do Porto é composta por 51% ($n = 80$) de proprietários e 49% ($n = 77$) de funcionários ou colaboradores. Situação semelhante foi encontrada para a zona do centro de Gaia, com 50% ($n = 67$) dos inquiridos em ambas as categorias, não existindo diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas relativamente ao estatuto do inquirido.

Tabela 7. Distribuição por tipo de inquirido

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Proprietário/Gerente	80	51,0	67	50,0
Funcionário/Colaborador	77	49,0	67	50,0
Total de respondentes	157	100,0	134	100,0
Total	167		145	
Qui-Quadrado		$\chi^2 = 0,026$; $p = 0,871$		

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % – percentagem de respondentes.

No que respeita ao local de residência do respondente (tabela 8), verifica-se para ambos os contextos que a grande maioria não reside na zona da loja. A baixa do Porto apresenta apenas 5,3% ($n = 8$) dos respondentes a residir na zona da loja, contra 94% ($n = 142$) não residentes. No centro de Gaia a percentagem encontrada situa-se nos 14,2% ($n = 19$) para os residentes na zona da loja e de 85,8% ($n = 115$) para os não residentes. A realização do teste Qui-Quadrado

revelou a existência de diferenças entre as duas áreas relativamente a este parâmetro (embora com $p > 0,01$).

Tabela 8. Distribuição por local de residência

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Reside na zona da loja	8	5,3	19	14,2
Não reside na zona da loja	142	94,0	115	85,8
Total de respondentes	151	100,0	134	100,0
Total	167		145	

Qui-Quadrado $\chi^2 = 6,437$; $p = 0,011$

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % – percentagem de respondentes.

1.3. Experiência profissional dos inquiridos

Para a caracterização da experiência profissional dos inquiridos, era questionado os anos de trabalho no ramo de atividade e os anos de trabalho na loja em questão, para ambas as áreas de estudo. Quanto aos anos de trabalho no ramo de atividade (tabela 9), a zona da baixa do Porto apresenta um valor para a média de 17,14 anos e a zona do centro de Gaia de 15,23 anos no ramo de atividade. Verifica-se que apenas 2,6% ($n = 4$) da amostra da baixa do Porto é composta por inquiridos com menos de um ano de trabalho no ramo de atividade e é no intervalo dos 6 aos 15 anos que se situa a maior percentagem de respondentes (28,3%, $n = 44$). Na zona do centro de Gaia, 3,6% ($n = 5$) dos inquiridos revelaram ter menos de um ano de experiência no ramo de atividade, sendo no intervalo de 1 e 5 anos que se situa a maior percentagem de respondentes (25,6%, $n = 35$). Não foram identificadas diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas no que respeita a esta variável.

Se atendermos à distribuição dos anos de experiência relativamente à função desempenhada na loja, encontramos para a baixa da cidade do Porto uma média de 22,01 anos para a categoria “proprietário ou gerente” e 13,03 anos para a categoria “funcionário ou colaborador”. Na zona do centro de Gaia a média de anos de experiência no ramo de atividade para a categoria “proprietário ou gerente” é de 17,97 anos e de 11,82 para a categoria “funcionário ou colaborador” (tabela 9).

Relativamente aos anos de trabalho na loja (tabela 9), a amostra da baixa do Porto apresenta uma média de 12,03 anos e a amostra do centro de Gaia de 9,2 anos. A maior percentagem de respostas em ambas as áreas de estudo é encontrada para o intervalo de 1 a 5

anos, com 39,3% (n = 61) dos respondentes da baixa do Porto e 41,6% (n = 57) do centro de Gaia. Não existindo, igualmente, diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas. Se atendermos à distribuição dos anos de experiência na loja, relativamente à função desempenhada, encontramos um valor para a média de 17,58 anos para a categoria “proprietário ou gerente” e de 6,31 anos para a categoria “funcionário ou colaborador” relativamente à amostra da baixa do Porto. Quanto ao centro de Gaia, a média é de 11,19 para a categoria “proprietário ou gerente” e de 7,53 anos para a categoria “funcionário ou colaborador”. O que significa que os proprietários ou gerentes apresentam em média mais anos de experiência no ramo de atividade e também mais anos na loja em que se encontram em atividade do que os funcionários ou colaboradores.

Tabela 9. Frequência de anos de trabalho no ramo de atividade/loja

	Baixa do Porto				Centro de Gaia				<i>p</i> ¹
	n	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Min-</i>	n	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Min-</i>	
Anos no ramo de atividade	155	17,14	13,344	0-65	137	15,23	12,073	0-56	0,249
Proprietário/Gerente	71	22,01	14,419	0-65	64	17,97	13,580	0-56	0,078
Funcionário/Colaborador	74	13,03	10,424	0-40	65	11,82	9,619	0-44	0,521
Anos na loja	155	12,03	12,680	0-65	137	9,20	9,833	0-45	0,116
Proprietário/Gerente	73	17,58	14,508	0-65	63	11,19	11,026	0-45	0,012*
Funcionário/Colaborador	72	6,31	6,641	0-29	66	7,53	8,683	0-44	0,752

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste U de Mann-Whitney; n – número de respondentes; *M* – Média; *SD* – Desvio-padrão; *Min-Max* – Valor mínimo e valor máximo da amostra.

Em conclusão, podemos dizer que as amostras recolhidas nas duas zonas comerciais não diferem significativamente entre si sobretudo no que respeita às características dos respondentes. Em particular, verificou-se uma predominância dos respondentes do género feminino em ambas as zonas. A zona da baixa do Porto apresenta maior amplitude de idades, no entanto, não se verificam diferenças significativas relativamente à zona do centro de Gaia. Quanto às habilitações literárias é o ensino secundário completo (12º ano) que surge em maior percentagem em ambas as zonas. Também não são encontradas diferenças quanto ao estatuto do inquirido (proprietário ou gerente / funcionário ou colaborador), apresentando proporções semelhantes para as duas áreas de estudo. Os proprietários ou gerentes trabalham em média há mais anos no ramo de atividade e também na loja em questão, do que os funcionários ou colaboradores.

A não identificação de diferenças estatisticamente significativas neste conjunto de variáveis suportam a decisão de considerar as duas zonas – baixa do Porto e centro de Gaia – como zonas equivalentes, podendo-se estudar de seguida se a diferença fundamental entre elas em termos do tipo de programa “Comércio Seguro” está associada a diferenças numa série de variáveis dependentes a que se dá atenção nas próximas secções.

2. Resultados sobre as questões em estudo

2.1. Satisfação com o serviço prestado pela polícia

Uma dimensão importante no presente estudo, que assumia o estatuto de variável dependente, prendia-se com a satisfação do inquirido com o serviço prestado pela polícia. Para tal, era colocado um conjunto de questões, com uma escala de resposta de um (muito insatisfatória) a cinco (muito satisfatória), onde se pedia a opinião do inquirido relativamente à sua experiência pessoal, quanto à satisfação, correção, prestabilidade e justiça da atuação da polícia nas situações em que intervém, na área de residência do respondente e quando lida com pessoas suas conhecidas⁴⁹ (tabela 10). Em todas as questões a opção de resposta mais assinalada foi a opção intermédia (3), verificando-se, no entanto, maior satisfação geral com trabalho da polícia por parte dos respondentes do centro de Gaia, comparativamente com os da baixa do Porto, sendo esta diferença estatisticamente significativa ($p = 0,026$). Relativamente aos restantes itens não foram encontradas diferenças significativas entre as duas áreas de estudo. Ou seja, a opinião dos respondentes das duas zonas comerciais difere relativamente à satisfação geral com o trabalho da polícia mas não difere relativamente à correção, prestabilidade e justiça com que a polícia atua.

⁴⁹ A inclusão da questão sobre a opinião relativamente à atuação da polícia quando lida com pessoas conhecidas foi introduzida no questionário uma vez que na opinião do respondente podem estar expressas experiências de terceiros de que tenha tido conhecimento. Desta forma procurou-se perceber se existiriam diferenças entre a opinião sobre situações experienciadas pelo próprio e situações de que tivesse conhecimento.

Tabela 10: Satisfação com o trabalho da polícia

	Baixa do Porto				Centro de Gaia				p^1
	n	M	SD	Moda	n	M	SD	Moda	
Satisfação geral com a polícia nas situações em que intervém	165	2,85	0,954	3	140	3,11	0,914	3	0,026*
Correção da atuação da polícia na área de residência	164	3,26	1,013	3	141	3,32	0,921	3	0,625
Correção da atuação da polícia com pessoas conhecidas	165	3,37	0,981	3	123	3,46	0,890	3	0,496
Prestabilidade da polícia na área de residência	163	3,09	0,955	3	139	3,19	0,889	3	0,439
Prestabilidade da polícia quando lida com pessoas conhecidas	157	3,15	0,905	3	129	3,28	0,884	3	0,229
Justiça da atuação da polícia quando lida com situações na área de residência	162	3,11	0,965	3	136	3,24	0,839	3	0,408
Justiça da atuação da polícia quando lida com pessoas conhecidas	157	3,17	0,926	3	129	3,20	0,842	3	0,865

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste U de Mann-Whitney; n - número de respondentes; M – Média; SD - Desvio-padrão; * $p \leq 0.05$.

No que se refere à experiência de vitimação (tabela 11), referente ao contexto pessoal do inquirido, verificou-se que 43,3% (n = 71) dos respondentes da baixa do Porto referiram já terem sido alguma vez⁵⁰ vítimas de um crime. Situação idêntica verificou-se relativamente ao centro de Gaia, com 42% (n = 60) dos inquiridos a responder que alguma vez foram vítimas de um crime. Estes valores revelam que as duas zonas não diferem entre si relativamente à experiência de vitimação dos respondentes ($p = 0,814$).

Tabela 11. Experiência de contacto com a polícia

	Baixa do Porto		Centro de Gaia		χ^2	p^1
	n	%	n	%		
Vítima de crime	71	43,3	60	42,0	0,056	0,814
Contactou ou recorreu à polícia	138	83,6	112	78,3	1,416	0,234
Apresentou queixa-crime à polícia	77	47,0	63	45,0	0,116	0,734
Mandado parar pela polícia	121	74,7	108	78,3	0,526	0,468

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste Qui-Quadrado; χ^2 - valor do Qui-Quadrado; n - número de respondentes.

⁵⁰ Prevalência cumulativa.

Relativamente à experiência de contacto com a polícia por iniciativa do respondente, 83,6% (n = 138) dos inquiridos da baixa do Porto afirmaram já ter recorrido à polícia por algum motivo (tabela 11). No centro de Gaia, por sua vez, a percentagem situou-se nos 78,3% (n = 112), não se verificando diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas ($p = 0,234$). No entanto, quanto a já terem apresentado queixa à polícia, a percentagem desce para os 47% (n = 77) na baixa do Porto e 45% (n = 63) no centro de Gaia (tabela 11). Também relativamente a este parâmetro não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas ($p = 0,734$).

Dos respondentes que já apresentaram queixa de algum crime à polícia, 37,7% (n = 29) dos inquiridos da baixa do Porto e 45,3% (n = 29) do centro de Gaia referem ter sido satisfatória a forma como a polícia geriu a situação (tabela 12). Não se identificaram diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas (teste exato de Fisher = 5,922; $p = 0,204$).

Tabela 12. Satisfação com a prestação da polícia na sequência de apresentação de queixa

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Muito insatisfatória	11	14,5	8	12,7
Insatisfatória	15	19,7	5	7,9
Nem insatisfatória/nem satisfatória	14	18,4	18	28,6
Satisfatória	29	38,2	28	44,4
Muito satisfatória	7	9,2	4	6,3
Total de respondentes	76	100,0	63	100,0
Total	77		63	

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes. % – percentagem de respondentes.

A maioria dos inquiridos, 74,7% (n = 121) da baixa do Porto e 78,3% (n = 108) do centro de Gaia afirmaram já terem sido alguma vez mandados parar pela polícia⁵¹, sendo que 52,9% (n = 64) dos inquiridos da baixa do Porto e 49,1% (n = 53) dos inquiridos do centro de Gaia consideraram satisfatória a forma como a polícia tratou a situação (tabela 13). Também para esta variável, não foram identificadas diferenças estatisticamente significativas entre as zonas relativamente as estas duas questões ($\chi^2 = 0,526$; $p = 0,468$).

⁵¹ Esta medida destinava-se a obter a perceção sobre o contacto com a polícia num universo mais alargado, uma vez que este contacto, como corroboram os dados, é de ocorrência mais frequente do que a apresentação de queixa de um crime à polícia.

Tabela 13. Satisfação com a prestação da polícia quando mandado parar

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Muito insatisfatória	3	2,5	4	3,7
Insatisfatória	6	5,0	6	5,6
Nem insatisfatória/nem satisfatória	36	29,8	30	27,8
Satisfatória	64	52,9	53	49,1
Muito satisfatória	12	9,9	15	13,9
Total de respondentes	121	100,0	108	100,0
Total	121		108	

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes. % – percentagem de respondentes.

2.2. Experiência de vitimação – contexto loja e zona envolvente

Relativamente à experiência de vitimação no contexto da loja, 61,9% (n = 99) dos respondentes da baixa do Porto reportaram a ocorrência de furto, roubo ou assalto no interior da loja, nos últimos três anos (tabela 14). Para a área do centro de Gaia o valor encontrado foi de 30,4% (n = 41), o que representa uma diferença estatisticamente significativa entre as duas áreas de estudo quanto à vitimação por furto, roubo ou assalto no interior da loja ($p = 0,000$), sendo possível afirmar que a chance (*odd*) de ter sido vítima é 3,7 vezes superior para os comerciantes da baixa do Porto, relativamente aos do centro de Gaia (OR = 3,721; CI: 2,288 – 6,050). De salientar que o valor encontrado por Queirós, Marques & Teixeira (2011) relativamente à baixa do Porto foi de 66,6% dos respondentes que referiram ter sido vítimas de crime.

No que se refere ao conhecimento da ocorrência destes factos na zona envolvente à loja nos últimos 3 anos, o valor aumenta para 82,4% (n = 122) na baixa do Porto e 59,8% (n = 73) no centro de Gaia, existindo também aqui diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas ($p = 0,000$). A ocorrência de atos de vandalismo no estabelecimento (tabela 14) foi referida por 30,2% (n = 42) dos respondentes da baixa do Porto e 73,8% (n = 96) referiram ter conhecimento da sua ocorrência na área envolvente à loja. Na zona do centro de Gaia, 13,3% (n = 16) dos respondentes refere ter detetado atos de vandalismo no estabelecimento e 40,5% (n = 45) na área envolvente. Identificaram-se diferenças estatisticamente significativas entre as zonas, quer quanto à existência de atos de vandalismo no interior da loja ($p = 0,001$), quer na zona envolvente à loja ($p = 0,000$).

Quanto à ocorrência de outro crime no interior da loja, apenas um inquirido (1,3%) da baixa do Porto referiu ter sido vítima de assédio, situação idêntica foi também encontrada para

a zona do centro de Gaia, em que um inquirido (1,1%) reportou ter sido alvo de tentativa de burla. Se atendermos à zona envolvente à loja, na zona da baixa do Porto 19,7% (n = 14) dos inquiridos referiram a existência de outros crimes, sendo referidos: agressões (n = 3), assédio (n = 1), venda de produtos contrafeitos (n = 1) e danos patrimoniais em lojas (n = 1). Na zona do centro de Gaia 6,9% (n = 6) referiram a ocorrência de outros crimes na zona envolvente à loja, sendo que apenas um inquirido identificou o crime de burla.

Tabela 14. Vitimação relativamente à loja e zona envolvente

		Baixa do Porto		Centro de Gaia		χ^2	p^1
		n	%	n	%		
Furto/roubo/assalto	Interior da loja	99	61,9	41	30,4	29,145	0,000**
	Zona envolvente	122	82,4	73	59,8	17,020	0,000**
Vandalismo	Interior da loja	42	30,2	16	13,3	10,562	0,001**
	Zona envolvente	96	73,8	45	40,5	27,359	0,000**
Outro crime	Interior da loja	1	1,3	1	1,1	-----	-----
	Zona envolvente	14	19,7	6	6,9	5,813	0,016*

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: χ^2 – valor do Qui-Quadrado; n – número de respondentes; % - Percentagem de respondentes. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

Relativamente a ter denunciado à polícia incidentes relacionados com a loja nos últimos 3 anos, 42,1% (n = 69) dos respondentes da baixa do Porto referiu já o ter feito, bem como 23,4% (n = 33) dos respondentes do centro de Gaia, verificando-se diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas ($p = 0,001$; $\chi^2 = 11,871$). A apreciação que os inquiridos fazem à forma como a polícia tratou essa participação (tabela 15) foi referida como “boa” por 34,8% (n = 24) dos respondentes da baixa do Porto e 42,4% (n = 14) do centro de Gaia, seguindo-se “nem insatisfeito, nem satisfeito” 31,9% (n = 22) e 27,3% (n = 9) respetivamente para cada zona. Resultado importante reside no facto de não se terem identificado diferenças estatisticamente significativas entre as duas áreas quanto à satisfação com a prestação da polícia na sequência da denúncia apresentada (teste exato de Fisher: 2,473; $p = 0,662$), apesar da diferença de tipo de programa “Comércio Seguro” implementado nas duas zonas.

As principais razões apontadas pelos respondentes da baixa do Porto para a insatisfação⁵² com a prestação da polícia, na sequência da denúncia foram: “não mostraram interesse” (n = 16); “não fizeram o necessário, dadas as circunstâncias” (n = 15); e “demoraram

⁵² Foram consideradas as respostas dadas como: muito insatisfatória; insatisfatória; e nem insatisfatória/nem satisfatória para esta análise.

a chegar” (n = 13). Relativamente à zona do centro de Gaia as razões mais referidas foram: “demoraram a chegar” (n = 7); e “não recuperaram os bens” (n = 4).

Tabela 15. Satisfação com a prestação da polícia relativamente ao incidente denunciado

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Muito insatisfatória	6	8,7	1	3,0
Insatisfatória	11	15,9	4	12,1
Nem insatisfatória/nem satisfatória	22	31,9	9	27,3
Boa	24	34,8	14	42,4
Muito Boa	6	8,7	5	15,2
Total de respondentes	69	100,0	33	100,0
Total	69		33	

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % – percentagem de respondentes.

De uma forma geral, os respondentes de ambas as áreas, que alguma vez apresentaram queixa, revelaram concordar com uma atuação correta por parte da polícia relativamente à(s) ocorrência(s) denunciada(s). No intuito de perceber a contribuição que o contacto com a polícia pode ter na opinião dos inquiridos, era pedido ao respondente para indicar a opinião que tinha sobre a polícia antes do contacto e após o contacto. Verificou-se que, relativamente à opinião antes do contacto (denúncia), 51,5% da amostra da baixa do Porto referiu ser satisfatória e 38,2% “nem insatisfatória, nem satisfatória”. No centro de Gaia 45,2% referiram “nem insatisfatória, nem satisfatória” e 41,9% satisfatória (tabela 16). Não se identificaram diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas (teste exato de Fisher: 3,006; $p = 0,413$). Relativamente à opinião do respondente após o contacto (tabela 17), verificou-se que 59,7% dos respondentes da baixa do Porto mantiveram a opinião que tinham antes do contacto, 22,4% piorou a sua opinião e 17,9% melhorou. Do lado do centro de Gaia 54,8% manteve, 41,9% melhorou e apenas 3,2% piorou a sua opinião após o contacto com a polícia. Estas diferenças encontradas entre as duas zonas mostram-se estatisticamente significativas ($\chi^2 = 9,648$; $p = 0,008$), parecendo resultar daqui que o contacto dos respondentes da zona do centro de Gaia com a polícia favorece a opinião que têm sobre o trabalho da polícia, não se verificando o mesmo em relação à zona da baixa do Porto, em que o contacto não parece favorecer a opinião dos respondentes.

Tabela 16. Opinião sobre o trabalho da polícia antes do contacto

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Muito insatisfatória	0	0,0	0	0,0
Insatisfatória	5	7,4	1	3,2
Nem insatisfatória/nem satisfatória	26	38,2	14	45,2
Satisfatória	35	51,5	13	41,9
Muito satisfatória	2	2,9	3	9,7
Total de respondentes	68	100,0	31	100,0
Total	69		33	

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % – percentagem de respondentes.

Tabela 17. Opinião sobre o trabalho da polícia após o contacto

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Piorou	15	22,4	1	3,2
Manteve	40	59,7	17	54,8
Melhorou	12	17,9	13	41,9
Total de respondentes	67	100,0	31	100,0
Total	69		33	

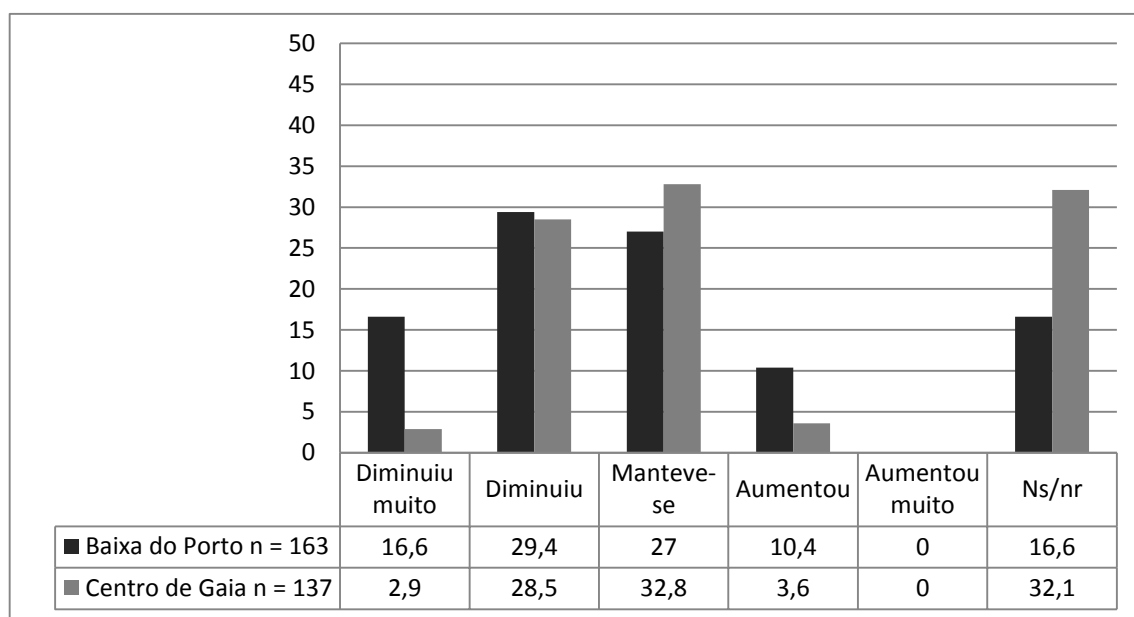
Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % – percentagem de respondentes.

Quanto às razões apontadas pelos respondentes para a não denúncia de incidentes relativos à loja nos últimos três anos, foram referidas: “não foi detetado nenhum furto/roubo/assalto”, que foi a resposta mais assinalada em ambas as zonas (n = 45 na baixa do Porto e n = 74 no centro de Gaia); “foi uma perda relativamente pequena, não valeria a pena recorrer aos tribunais” (n = 13 e n = 7, respetivamente); “achou que a polícia não resolveria a situação” (n = 12 e n = 4, respetivamente); e “achou que participar a ocorrência é um processo muito moroso” (n = 10 e n = 4, respetivamente). De referir que Queirós, Marques & Teixeira (2011) relativamente à sua amostra da baixa do Porto encontraram como principais razões para a não denúncia “a morosidade” e “a polícia não resolver a situação”.

No que respeita à perceção dos respondentes relativamente à evolução do crime nos últimos três anos (tabela 18), os inquiridos da baixa do Porto referem que o crime na zona tem vindo a diminuir (29,4%), ou tem-se mantido constante (27,0%) e 16,6% não sabe ou não pretendeu responder à questão. No centro de Gaia os inquiridos referem que o crime tem-se mantido constante nos últimos três anos (32,8%), ou tem diminuído (28,5%), e 32,1% não sabe ou não pretendeu responder a esta questão (figura 3). De salientar que em nenhuma das zonas comerciais é considerado que o crime aumentou muito nos últimos três anos. Estes valores

representam diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas ($\chi^2 = 26,569$; $p = 0,000$), o que alerta para uma desigualdade relativamente à evolução do crime nas duas zonas relativamente aos últimos três anos. A tendência assinalada pelos respondentes da baixa do Porto de diminuição do crime nos últimos três anos pode sugerir que o crime fosse mais frequente, tendo vindo a sofrer uma diminuição.

Figura 3. Gráfico relativo à evolução do crime nos últimos três anos



Fonte: elaborado pelo próprio. Valores percentuais.

Comparativamente com outras zonas da cidade, 40,7% dos respondentes da baixa do Porto consideram que a expressão do crime é idêntica, 20,4% referem ser mais elevado e 17,9% mais baixo. No centro de Gaia 30,4% dos respondentes não sabe ou não pretendeu responder à questão, 28,3% considera que o crime é mais baixo do que em outras zonas da cidade, 26,1% considera ser igual e 9,4% mais elevado (tabela 18). Verificaram-se também aqui diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas (teste exato de Fisher: 26,564; $p = 0,000$).

Tabela 18. Dimensão do crime comparativamente a outras zonas da cidade

	Baixa do Porto		Centro de Gaia	
	n	%	n	%
Muito mais elevado	6	3,7	1	0,7
Mais elevado	33	20,4	13	9,4
Igual	66	40,7	36	26,1
Mais baixo	29	17,9	39	28,3
Muito mais baixo	5	3,1	7	5,1
Não sabe/não deseja responder	23	14,2	42	30,4
Total de respondentes	162	100,0	138	100,0
Total	167		145	

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % – percentagem de respondentes.

Quanto à concordância com afirmações sobre o trabalho da polícia relativamente ao setor comercial (tabela 19), verifica-se que a opção de resposta mais assinalada pelos respondentes foi “nem concordo, nem discordo”, em ambas as zonas comerciais, para as afirmações: “a polícia consegue controlar o crime”; “a polícia faz um bom trabalho”; “as ações da polícia manifestam preocupação com a segurança” e “de um modo geral, a polícia trata o crime no setor de vendas como uma prioridade”. Foi assinalada pelos respondentes de ambas as zonas a opção “discordo” relativamente às afirmações: “o número de polícias é suficiente”; “os polícias interagem com os lojistas”; “quando alguém chama a polícia, os agentes vêm de imediato”. A opção “concordo” foi a mais assinalada em ambas as zonas relativamente à afirmação: “os lojistas estão dispostos a trabalhar em conjunto com a polícia para resolver problemas da zona”. Quanto à afirmação “a polícia trabalha em conjunto com os lojistas na resolução de problemas” verificou-se que a maioria dos respondentes da baixa do Porto referiu concordar com a afirmação, enquanto que a maioria dos respondentes do centro de Gaia responderam “não concordar, nem discordar”. A escala de resposta para estas afirmações era de cinco pontos (discordo totalmente; discordo; nem concordo, nem discordo; concordo; concordo totalmente), acrescida da possibilidade de assinalar que não sabia ou não desejava responder à afirmação. Uma vez que esta escala era ordinal no sentido de discordo totalmente a concordo totalmente, foi atribuído os valores de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente) de forma a possibilitar uma análise estatística mais detalhada.

Foi efetuado o teste não paramétrico U de Mann-Whitney que revelou a existência de diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas relativamente às afirmações: “o número de polícias é suficiente” – apesar de ambas as zonas mostrarem-se em discordância com a afirmação, a zona da baixa do Porto apresenta uma discordância maior face à zona do centro de Gaia; e “os lojistas estão dispostos a trabalhar em conjunto com a polícia para resolver

problemas da loja” – apesar dos respondentes de ambas as zonas concordarem com a afirmação, os da baixa do Porto mostraram-se mais concordantes comparativamente com os respondentes do centro de Gaia (tabela 19).

Tabela 19: Concordância com as afirmações

	Baixa do Porto				Centro de Gaia				p^1
	n	M	SD	Moda	n	M	SD	Moda	
A polícia consegue controlar o crime	154	2,67	0,939	3	127	2,91	0,908	3	0,264
A polícia faz um bom trabalho	156	3,04	0,881	3	129	3,36	0,770	3	0,097
A polícia trabalha em conjunto com os lojistas na resolução de problemas	157	2,84	1,092	4	128	2,89	0,936	3	0,942
As ações da polícia manifestam preocupação com a segurança	155	3,06	0,939	3	130	3,08	0,923	3	0,590
O número de polícias é suficiente	155	1,99	0,936	2	131	2,30	1,004	2	0,019*
Os polícias interagem com os lojistas	155	2,59	1,142	2	128	2,57	0,927	2	0,711
Quando alguém chama a polícia, os agentes vêm de imediato	155	2,54	1,108	2	134	2,82	1,138	2	0,424
Os lojistas estão dispostos a trabalhar em conjunto com a polícia para resolver problemas da zona	155	4,15	0,844	4	131	3,88	0,724	4	0,000**
De um modo geral, a polícia trata o crime no setor de vendas como uma prioridade	155	2,53	0,899	3	127	2,58	0,854	3	0,633

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste U de Mann-Whitney; n – número de respondentes; M – Média; SD – Desvio-padrão. * $p \leq 0,05$, ** $p \leq 0,01$.

2.3. Visibilidade da polícia

Um aspeto que relevava para o presente estudo relacionava-se com a perceção dos respondentes sobre a visibilidade da polícia na zona do estabelecimento. Assim, relativamente à frequência com que passam agentes apeados na zona, 33,3% (n = 53) dos respondentes da baixa do Porto referiram “por vezes” e 28,3% (n = 45) raramente (tabela 20). Situação análoga foi encontrada para a zona do centro de Gaia, com 35,3% (n = 47) a responderem raramente e 29,3% (n = 39) por vezes. Os valores encontrados não representam diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas quanto à visibilidade de agentes apeados na zona do estabelecimento ($p = 0,594$).

A passagem de um carro patrulha na zona do estabelecimento é mais frequentemente referida pelos respondentes de ambas as zonas comerciais do que a passagem de agentes apeados (tabela 20), situação igualmente verificada por Queirós, Marques & Teixeira (2011)

relativamente à baixa do Porto. De acordo com os dados, cerca de 40% dos respondentes em ambas as áreas referiram passar um carro patrulha na zona todos os dias ou quase todos os dias, também não se verificando diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas ($p = 0,453$). De salientar, no entanto, que a apreciação desta questão deve merecer especial cuidado, uma vez que da amostra constam ruas com áreas pedonais, onde não é permitindo o trânsito de veículos automóveis, como é exemplo a rua de Santa Catarina no Porto. Outra aspeto, lembrado por Queirós, Marques & Teixeira (2011), a ter em conta é o facto de os respondentes ao estarem no interior da loja não se aperceberem da presença dos agentes na zona do estabelecimento.

A não verificação de diferenças entre as duas zonas comerciais é um resultado que se reveste de algum interesse, uma vez que, o programa de proximidade “Comércio seguro” da baixa do Porto, como vimos, tem uma expressão maior do que o programa em Gaia. Da análise dos dados, parece não existir muita diferença relativamente à perceção dos comerciantes quanto à presença de policiamento apeado, assim como relativamente à passagem de um carro patrulha na zona. De salientar, no entanto, que outros aspetos não abordados neste estudo possam ter importância, como por exemplo a localização das esquadras de polícia ser numa zona em que o trajeto dos polícias se faz na proximidade das zonas comerciais.

Tabela 20. Frequência de passagem da polícia na zona da loja

		Baixa do Porto				Centro de Gaia				χ^2	p^1
		n	%	M	SD	n	%	M	SD		
Agentes a pé	Nunca		7,0				8,4				
	Raramente		28,5				35,9				
	Por vezes		33,5				29,8				
	Quase todos os dias	158	13,3	3,06	1,187	133	13,0	2,86	1,155	2,786	0,594
	Todos os dias		17,7				13,0				
Carro patrulha	Nunca		2,5				2,3				
	Raramente		21,7				16,0				
	Por vezes		32,5				42,7				
	Quase todos os dias	157	16,6	3,43	1,173	131	16,0	3,41	1,080	3,696	0,451 ^a
	Todos os dias		26,8				22,9				

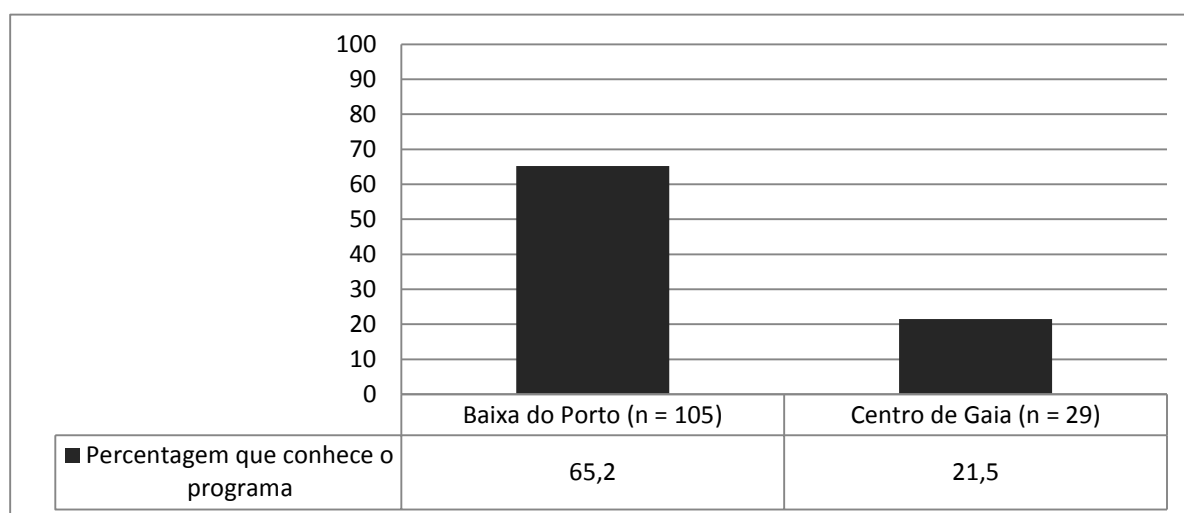
Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Qui-Quadrado; ^aTeste exato de Fisher; χ^2 - valor do Qui-Quadrado; n – número de respondentes; % - Percentagem de resposta; M - Média; SD – Desvio-padrão.

Quanto ao conhecimento do programa de proximidade “Comércio Seguro”, os dados recolhidos mostram que 65,2% (n = 105) dos comerciantes da baixa do Porto já ouviu falar do

programa. Situação diferente é encontrada, relativamente ao centro de Gaia, com 21,5% (n = 29) dos respondentes a referirem já ter ouvido falar do programa (figura 4), sendo esta diferença estatisticamente significativa ($\chi^2 = 56,690$; $p = 0,000$), podendo-se afirmar que a chance (*odd*) de um comerciante conhecer o programa sendo da zona da baixa do Porto é cerca de 6,9 vezes superior à de um comerciante do centro de Gaia (OR = 6,853; CI: 4,061 – 11,566). De salientar que em 2010, logo após a sua implementação o programa era conhecido por pouco mais de metade dos comerciantes da baixa do Porto, de acordo com Queirós, Marques & Teixeira (2011).

Relativamente ao grau de conhecimento do programa, a maioria dos respondentes referiram conhecer pouco ou muito pouco o programa (tabela 21), sendo que 27% (n = 27) dos respondentes da baixa do Porto e 27, 6% (n = 8) do centro de Gaia referiram conhecer razoavelmente. Apenas 7% (n = 7) dos respondentes da baixa do Porto referiram conhecer muito bem o programa. Quanto ao centro de Gaia a percentagem dos respondentes que dizem conhecer muito bem o programa é de 3,4% (n = 1). De referir ainda que 3% (n = 3) dos respondentes da baixa do Porto apesar de já terem ouvido falar referiram desconhecer o programa. Estes valores não permitem concluir por diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas relativamente ao grau de conhecimento do programa “Comércio Seguro” (teste exato de Fisher: 1,333; $p = 0,878$).

Figura 4. Gráfico relativo ao conhecimento do programa “Comércio Seguro”



Fonte: elaborado pelo próprio.

Tabela 21. Grau de conhecimento do programa “Comércio Seguro”

	Baixa do Porto			Centro de Gaia			χ^2	p^1
	%	<i>M</i>	<i>SD</i>	%	<i>M</i>	<i>SD</i>		
Desconhece	3,0			0,0				
Conhece muito pouco	32,0			41,4				
Conhece pouco	31,0	3,03	1,000	27,6	2,93	0,923	1,333	0,878
Conhece razoavelmente	27,0			27,6				
Conhece muito bem	7,0			3,4				
Total de respondentes		100			29			
Total		167			145			

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹ Teste exato de Fisher; % - Percentagem de resposta; *M* – Média; *SD* – Desvio-padrão.

No que se refere à frequência de contacto com os elementos do programa de proximidade “Comércio Seguro”, embora não haja diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas (tabela 22), verifica-se que entre os respondentes que referiram já ter ouvido falar do programa, são os da baixa do Porto que contactam mais com elementos do programa, embora a maioria dos respondentes tenha referido nunca ou raramente ter contacto.

Tabela 22. Frequência de contacto com elementos do programa “Comércio Seguro”

	Baixa do Porto			Centro de Gaia			χ^2	P^1
	%	<i>M</i>	<i>SD</i>	%	<i>M</i>	<i>SD</i>		
Nunca	55,4			82,1				
Raramente	29,7			14,3				
Por vezes	12,9	1,61	0,787	3,6	1,21	0,499	6,047	0,099
Quase todos os dias	2,0			0,0				
Todos os dias	0,0			0,0				
Total de respondentes		101			28			
Total		167			145			

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹ Teste exato de Fisher; % - Percentagem de resposta; *M* - Média; *SD* – Desvio-padrão.

A utilidade percebida do programa, avaliada através de uma escala de resposta de 1 a 5 pontos, revelou uma média para a baixa do Porto de 3,41, com um desvio padrão de 1,366 e um valor modal de cinco, com 31,3% ($n = 30$) das respostas. Para o centro de Gaia a média encontrada é de 3,58, com um desvio padrão de 1,301 e a moda encontrada é igualmente o valor cinco, com 30,8% ($n = 8$) das respostas. Da análise inferencial conclui-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas relativamente à opinião dos respondentes quanto à utilidade percebida do programa (teste exato de Fisher: 2,163; $p = 0,709$). Tendo em conta os valores médios nas duas zonas, constata-se a mesma tendência de atribuição

de utilidade que já tinha sido evidenciada por Queirós, Marques & Teixeira (2011) relativamente à baixa do Porto.

Apenas 8,8% (n = 14) dos inquiridos da baixa do Porto e 1,5% (n = 2) do centro de Gaia revelaram pertencer a uma associação que se preocupe com a redução da criminalidade no comércio ($\chi^2 = 7,156$; $p = 0,007$). Quanto ao conhecimento da existência de algum programa de intervenção que se dedique à redução da criminalidade nos espaços comerciais apenas 5,2% dos inquiridos da baixa do Porto e 1,5% do centro de Gaia responderam afirmativamente, sendo referido o serviço de guarda noturno e a associação “APORT”. No entanto, de uma forma geral, os respondentes de ambas as zonas consideram que a criminalidade não aumentou, nem diminuiu como resultado da ação desses programas.

2.4. Sentimento de insegurança

De forma a caraterizar melhor as zonas e a identificar problemas relacionados com a criminalidade e desordens foram colocadas duas questões: *i*) a frequência com que circulam na zona do estabelecimento pessoas com determinadas caraterísticas; e *ii*) a frequência com que acontecem determinadas situações criminais. Estas questões, como referido anteriormente⁵³, foram adaptadas de Queirós, Marques & Teixeira (2011).

Um aspeto que ressalta, desde logo, é a maior identificação quer da circulação de pessoas com as características referidas, bem como da presença de situações criminais na baixa do Porto, comparativamente com a zona do centro de Gaia. Quanto à baixa do Porto excluindo a classe de resposta “pessoas que se dedicam à prostituição”, todas as restantes são referidas como “muito frequente a sua circulação na zona” (tabela 23)⁵⁴. Tomando como referência o valor da média, em primeiro lugar são referidos a circulação de mendigos (4,44), seguindo-se os sem-abrigo (4,32), outros (4,18)⁵⁵, carteiristas (3,91), pessoas com problemas de alcoolismo (3,88), suspeitos da prática de crimes (3,82), toxicodependentes (3,82), arrumadores (3,44) e, por último, pessoas que se dedicam à prostituição (2,98). Na zona do centro de Gaia é a classe

⁵³ Vd. ponto 2 (Instrumento de recolha de dados) do Capítulo II.

⁵⁴ Se atendermos à medida de tendência central Moda, com exceção da prostituição (Moda = 1), todas as outras categorias de resposta têm o valor modal 5, que corresponde a circulam muitas vezes.

⁵⁵ É referida a presença de Ciganos, Romenos, estrangeiros, vendedores ambulantes de produtos contrafeitos, desempregados e beneficiários do “rendimento mínimo”.

“outros” (4,18) que surge como a mais identificada⁵⁶, seguindo-se os mendigos (3,34), pessoas com alcoolismo (3,05) e sem-abrigo (2,63). As diferenças entre as duas zonas comerciais são estatisticamente significativas, relativamente à frequência de circulação de todos os tipos de pessoas, exceto para a categoria “outros”, podendo-se afirmar que as duas zonas diferem no que respeita à circulação/presença de pessoas associadas a problemas criminais e sociais. Comparando os dados obtidos em relação à baixa do Porto com Queirós, Marques & Teixeira (2011) verifica-se alguma semelhança, uma vez que naquele estudo foi referido como circulando com maior frequência mendigos e pessoas sem-abrigo, circulando ainda alguns toxicodependentes, carteiristas e pessoas com alcoolismo, sendo os arrumadores e pessoas ligadas à prostituição os menos frequentes. Num formato de resposta aberta, foram ainda identificados romenos, ciganos e imigrantes de leste, bem como vendedores ambulantes e de contrafação a circular na zona.

Tabela 23: Frequência com que circulam pessoas com determinadas características

	Baixa do Porto				Centro de Gaia				<i>p</i> ¹
	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Moda</i>	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Moda</i>	
Arrumadores	145	3,44	1,582	5	121	2,26	1,436	1	0,000**
Mendigos	159	4,44	0,987	5	131	3,34	1,310	3	0,000**
Pessoas sem-abrigo	153	4,32	1,052	5	124	2,63	1,297	3	0,000**
Pessoas com alcoolismo	153	3,88	1,160	5	123	3,05	1,266	2	0,000**
Pessoas que se dedicam à prostituição	146	2,98	1,452	1	121	1,80	1,173	1	0,000**
Toxicodependentes	154	3,82	1,254	5	122	2,61	1,265	2	0,000**
Carteiristas	154	3,91	1,130	5	122	2,42	1,140	2	0,000**
Suspeitos da prática de crimes	148	3,82	1,220	5	120	2,59	1,237	2	0,000**

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste U de Mann-Whitney; *n* – número de respondentes; *M* – Média; *SD* – Desvio-padrão. ***p* ≤ 0,01.

Relativamente à frequência com que ocorrem situações criminais na zona do estabelecimento, foram identificadas como mais frequentes em ambas as áreas a ocorrência de roubos, pequenos furtos, furto por carteirista e vandalismo, sendo menos referido o tráfico de droga, uso de armas e agressões. No entanto, o valor encontrado para a baixa do Porto é significativamente maior quando comparado com o centro de Gaia, para todas as situações criminais (tabela 24), pelo que se pode afirmar que as duas zonas diferem relativamente à

⁵⁶ É referida a presença de ciganos, romenos, ucranianos e desempregados, embora seja referido a título muito marginal, uma vez que a maioria que assinalou a presença de “outros” não identificou a quem se estava a referir.

ocorrência de situações criminais identificadas pelos comerciantes, sendo mais frequente a sua ocorrência na zona da baixa do Porto. Comparando os dados relativos à baixa do Porto com Queirós, Marques & Teixeira (2011) verificamos que, com exceção do vandalismo que foi identificado por aquele estudo como ocorrendo menos, as situações mais identificadas coincidem com os achados acima referidos relativamente à zona em questão.

Tabela 24: Frequência com que acontecem determinadas situações

	Baixa do Porto				Centro de Gaia				<i>p</i> ¹
	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Moda</i>	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Moda</i>	
Uso de armas	142	1,72	0,912	1	124	1,36	0,708	1	0,000**
Agressões	142	2,68	1,183	2	124	1,99	1,063	1	0,000**
Pequenos furtos	155	3,66	1,182	5	128	2,77	1,112	2	0,000**
Furto por carteiristas	151	3,44	1,260	3	124	2,34	1,143	2	0,000**
Roubos	150	3,70	1,215	5	127	2,64	1,140	2	0,000**
Vandalismo	150	3,34	1,206	4	122	2,49	1,159	2	0,000**
Tráfico de droga	145	2,73	1,467	1	123	2,08	1,202	1	0,011*
Consumo de droga	144	2,87	1,419	3	123	2,29	1,324	1	0,011*

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste U de Mann-Whitney; *n* – número de respondentes; *M* – Média; *SD* – Desvio-padrão. **p* ≤ 0,05, ***p* ≤ 0,01.

Feita a caracterização das zonas relativamente a problemas relacionados com a criminalidade e desordens, segue-se a análise sobre o sentimento de insegurança, dimensão que assume o estatuto de variável dependente. Como foi anteriormente referido a operacionalização do sentimento de insegurança obedeceu à divisão pelas dimensões que o compõem: a dimensão emocional; a dimensão cognitiva; e a dimensão comportamental. Relativamente à dimensão emocional do sentimento de insegurança verificou-se que é depois de escurecer, tanto na zona do estabelecimento como no interior do próprio estabelecimento, a situação geradora de maior insegurança para os respondentes de ambas as zonas comerciais. A análise estatística permitiu identificar diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas apenas relativamente à situação: “depois de escurecer, na zona do estabelecimento”, sendo que os respondentes da baixa do Porto sentem-se em média mais inseguros (*M* = 2,38; *SD* = 1,031) do que os respondentes do centro de Gaia (*M* = 2,65; *SD* = 0,913). É de realçar que os respondentes de ambas as zonas comerciais mostraram sentir-se mais seguros durante o dia, do que depois de escurecer, em qualquer das situações e revelaram, igualmente, maior segurança no contexto da residência e da zona da residência, do que no contexto do estabelecimento e da zona do

estabelecimento (tabela 25). Estes achados mostram-se em concordância com o encontrado por Queirós, Marques & Teixeira (2011) no que respeita à baixa do Porto.

Tabela 25: Sentimento de insegurança face a situações

	Baixa do Porto				Centro de Gaia				<i>p</i> ¹
	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Moda</i>	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Moda</i>	
De dia, dentro do estabelecimento	154	3,27	0,902	3	123	3,15	0,906	3	0,220
Depois de escurecer, dentro do estabelecimento	152	2,65	1,044	3	123	2,77	0,990	3	0,373
De dia, na zona do estabelecimento	150	3,21	0,830	3	123	3,15	0,869	3	0,513
Depois de escurecer, na zona do estabelecimento	151	2,38	1,031	2	120	2,65	0,913	3	0,020*
De dia, na sua residência	151	3,83	0,870	4	121	3,64	1,008	4	0,129
Depois de escurecer, na sua residência	151	3,40	1,059	4	122	3,32	1,014	4	0,413
De dia, na zona da sua residência	151	3,65	0,850	4	120	3,52	0,944	4	0,244
Depois de escurecer, na zona da sua residência	151	3,11	1,053	3	123	3,10	0,953	3	0,872

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste U de Mann-Whitney; *n* – número de respondentes; *M* – Média; *SD* – Desvio-padrão. **p* ≤ 0,05.

Quanto à insegurança sentida face à presença de determinadas pessoas (tabela 26), não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas, apesar de, como vimos anteriormente, estas situações serem identificadas com mais frequência pelos respondentes da baixa do Porto do que pelos respondentes do centro de Gaia. De entre os tipos de pessoas constantes da lista apresentada, são os suspeitos da prática de crimes, carteiristas, toxicodependentes e pessoas com alcoolismo, os maiores geradores de insegurança em ambas as zonas comerciais. Foram ainda referidos como gerando insegurança, a circulação de “outros” na zona da baixa do Porto (*n* = 15; *M* = 2,40): ciganos, romenos, mendigos com cães, beneficiários do “rendimento mínimo” e vendedores ambulantes. No centro de Gaia, por sua vez, foram referidos (*n* = 8; *M* = 2,50): ciganos, romenos, imigrantes ilegais, mendigos estrangeiros, pessoas duvidosas, povo e transeuntes. De salientar que foi encontrada diferença entre quem circula e quem gera maior insegurança, sendo referidos como circulando com mais frequência mendigos, sem-abrigo e pessoas com alcoolismo, do que carteiristas e suspeitos da prática de crimes, mas estes últimos a provocarem mais insegurança. De referir ainda que Queirós, Marques & Teixeira (2011) reportaram resultados semelhantes relativamente à baixa do Porto, tendo referido que a maior insegurança era provocada pela presença de carteiristas, toxicodependentes e suspeitos de crimes, não provocando tanta insegurança os arrumadores, mendigos, sem-abrigo e pessoas que se dedicam à prostituição.

Tabela 26: Sentimento de insegurança face à presença de determinadas pessoas

	Baixa do Porto				Centro de Gaia				<i>p</i> ¹
	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Moda</i>	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Moda</i>	
Arrumadores	152	2,84	0,970	3	113	2,79	0,911	3	0,484
Mendigos	153	2,88	1,009	3	116	2,81	0,894	3	0,649
Pessoas sem-abrigo	153	2,90	0,965	3	112	2,82	0,851	3	0,445
Pessoas com alcoolismo	149	2,42	1,060	2	111	2,50	0,980	2	0,503
Pessoas que se dedicam à prostituição	146	2,89	1,018	3	109	2,85	0,961	3	0,641
Toxicodependentes	146	2,21	1,078	2	111	2,24	1,002	2	0,631
Carteiristas	144	2,01	1,014	1	107	2,24	1,080	2	0,079
Suspeitos da prática de crimes	140	1,90	1,020	1	107	2,07	1,139	1	0,272

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste U de Mann-Whitney; *n* – número de respondentes; *M* – Média; *SD* – Desvio-padrão.

Relativamente à presença de situações físicas identificadas como problemas potenciadores de insegurança (tabela 27) foram referidas, pelos respondentes da baixa do Porto, a existência de edifícios devolutos e a iluminação pública deficiente, como tratando-se das situações que geram maior insegurança, à semelhança do que já havia sido encontrado por Queirós, Marques & Teixeira (2011). Seguiram-se a existência de passeios ou ruas estragados e mobiliário urbano vandalizado, sendo a existência de graffiti e lixo espalhado pelo chão, as situações menos criadoras de insegurança. Os respondentes da zona do centro de Gaia, por sua vez, referiram a iluminação pública deficiente e a existência de edifícios devolutos, como as situações mais preocupantes e a existência de Graffiti e lixo espalhado pelo chão as menos preocupantes. De salientar que os respondentes da zona da baixa do Porto manifestaram em média maior insegurança face a todos os itens comparativamente com os respondentes do centro de Gaia, verificando-se diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas quanto aos itens: edifícios devolutos; Graffiti; e lixo espalhado pelo chão. Uma explicação para estas diferenças verificadas poderá estar relacionada com a maior presença de situações na zona da baixa do Porto, podendo, neste caso, não representar um maior sentimento de insegurança subjetivo relativamente às situações, mas antes estar em causa o sentimento de insegurança objetivo face à maior presença das situações. Foram ainda referidas como “outra situação” na baixa do Porto: o abrir de madrugada; a presença de ciganos; e pessoas aos gritos. No centro de Gaia foram referidas as seguintes situações: obras na rua; falta de segurança à noite; estranhos à noite; imigrantes ilegais; e o povo. De salientar que a maioria destas respostas contam apenas com um respondente.

Tabela 27: Sentimento de insegurança face à presença de determinadas situações

	Baixa do Porto				Centro de Gaia				p^1
	n	M	SD	Moda	n	M	SD	Moda	
Iluminação pública deficiente	154	2,12	1,041	1	128	2,33	1,066	2	0,093
Lixo espalhado pelo chão	155	2,54	1,065	3	123	2,80	1,061	3	0,035*
Graffiti	154	2,70	1,073	3	120	3,00	1,021	3	0,025*
Mobiliário urbano vandalizado	153	2,46	1,026	3	122	2,63	1,030	3	0,170
Edifícios devolutos	154	2,06	1,083	1	122	2,48	1,006	3	0,000**
Passeios ou ruas estragados	152	2,38	1,028	3	123	2,59	0,999	3	0,081

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste U de Mann-Whitney; n – número de respondentes; M – Média; SD – Desvio-padrão. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

Quanto à probabilidade de vir a ser vítima de crime num futuro próximo (durante o próximo ano), correspondente à dimensão cognitiva do sentimento de insegurança, eram colocadas três questões, tendo os respondentes da baixa do Porto atribuído uma probabilidade de vitimação significativamente maior para as três situações, em comparação com os respondentes do centro de Gaia. De facto, as diferenças encontradas entre as duas zonas comerciais são estatisticamente significativas relativamente aos três cenários, podendo-se concluir que os respondentes da baixa do Porto atribuíram uma maior probabilidade de virem a ser vítimas de crime num futuro próximo, comparativamente com os respondentes da zona do centro de Gaia (tabelas 28, 29 e 30 e figura 5).

Tabela 28. Probabilidade atribuída a ser vítima de roubo sem violência

	Total			Baixa do Porto			Centro de Gaia			χ^2	p^1
	%	M	SD	%	M	SD	%	M	SD		
Nada provável	5,3			3,9			7,0				
Pouco provável	18,0			14,2			22,5				
Algo provável	47,5	3,10	0,980	51,0	3,24	1,001	43,4	2,94	0,933	17,257	0,002**
Provável	19,7			16,1			24,0				
Muito provável	9,5			14,8			3,1				
Nº respondentes		284			155			129			
Total		312			167			145			

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Qui-Quadrado; χ^2 – Valor do Qui-Quadrado; % - Percentagem de resposta; M – Média; SD – Desvio-padrão; ** $p \leq 0,01$.

Tabela 29. Probabilidade atribuída a ser vítima de roubo com violência

	Total			Baixa do Porto			Centro de Gaia			χ^2	p^1
	%	M	SD	%	M	SD	%	M	SD		
Nada provável	5,3			1,9			9,4				
Pouco provável	23,8			21,4			26,6				
Algo provável	38,3	3,09	1,040	41,6	3,22	0,985	34,3	2,92	1,084	10,381	0,034*
Provável	22,3			22,7			21,9				
Muito provável	10,3			12,3			7,8				
Nº respondentes		282			154			128			
Total		312			167			145			

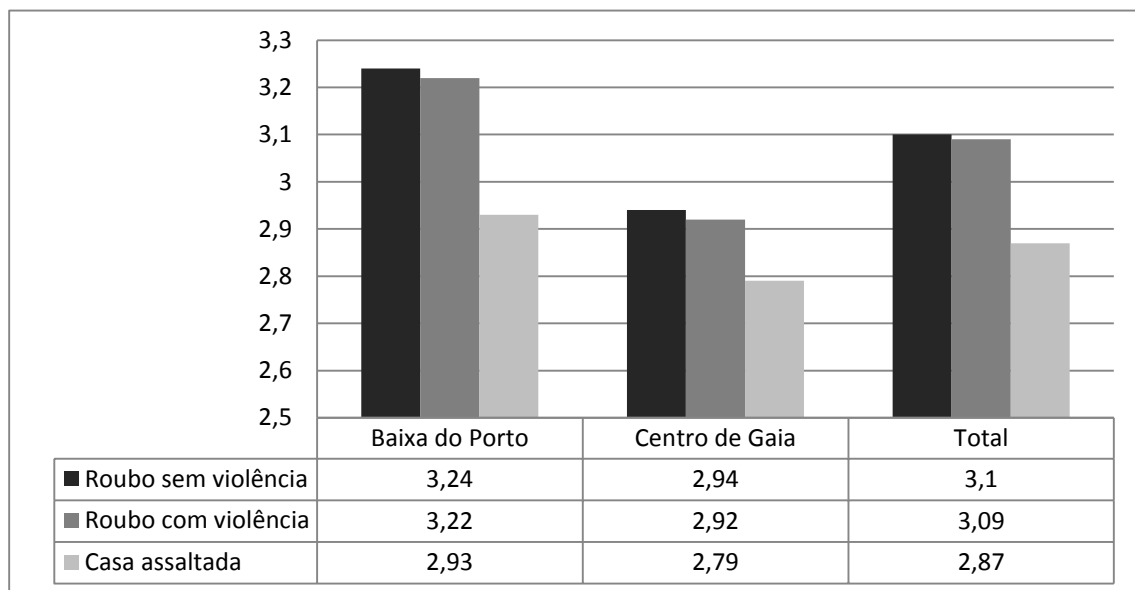
Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: χ^2 – Valor do Qui-Quadrado; % - Percentagem de resposta; M – Média; SD – Desvio-padrão; * $p \leq 0,05$.

Tabela 30. Probabilidade atribuída à casa ser assaltada

	Total			Baixa do Porto			Centro de Gaia			χ^2	p^1
	%	M	SD	%	M	SD	%	M	SD		
Nada provável	7,1			2,6			12,4				
Pouco provável	29,1			31,4			26,4				
Algo provável	40,1	2,87	0,995	42,5	2,93	0,922	37,2	2,79	1,073	10,588	0,032*
Provável	17,4			17,0			17,8				
Muito provável	6,4			6,5			6,2				
Nº respondentes		282			153			129			
Total		312			167			145			

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: χ^2 – Valor do Qui-Quadrado; % - Percentagem de resposta; M – Média; SD – Desvio-padrão; * $p \leq 0,05$.

Figura 5. Gráfico relativo à média da probabilidade atribuída de vitimação



Fonte: elaborado pelo próprio.

Finalmente, relativamente à adoção de comportamentos de segurança não se identificaram diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas para nenhum dos itens como consta da tabela 31. Os comportamentos de segurança mais frequentes são: evitar determinadas ruas ou sítios (baixa do Porto 94,4%; n = 162 e centro de Gaia 90,2%; n = 132); e evitar contacto com determinadas pessoas (91,9%; n = 161 e 87,9%; n = 132, respetivamente). É referido ainda por 78,8% dos respondentes da baixa do Porto e 74% do centro de Gaia possuírem fechaduras de segurança ou alarmes na residência e 53,8% da amostra da baixa do Porto e 58% da amostra do centro de Gaia pede aos vizinhos para vigiarem a sua casa quando se ausenta por dois ou mais dias. O comportamento menos frequente é a prática de desportos de defesa pessoal, seguindo-se a posse de armas de defesa pessoal, para ambas as zonas comerciais.

Tabela 31. Comportamentos de segurança

	Baixa do Porto		Centro de Gaia		χ^2	p^1
	n	%	n	%		
Evita contactos com determinadas pessoas	161	91,9	132	87,9	1,332	0,248
Evita determinadas ruas ou sítios	162	94,4	132	90,2	1,936	0,164
Pratica desportos de defesa pessoal	161	5,6	134	9,7	1,791	0,181
Evita sair à noite	162	43,2	130	47,7	0,585	0,444
Tem fechaduras de segurança ou alarmes (na residência)	160	78,8	131	74,0	0,890	0,345
Quando se ausenta de casa, por 2 ou mais dias, pede aos vizinhos para a vigiarem	160	53,8	131	58,0	0,531	0,466
Costuma deixar uma luz acesa de casa quando sai à noite	159	40,9	131	39,7	0,042	0,838
Tem armas de defesa pessoal	161	10,6	131	9,9	0,032	0,859

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: ¹Teste Qui-Quadrado; χ^2 – Valor do Qui-Quadrado; n – número de respondentes; % - percentagem de inquiridos que responderam afirmativamente a cada expressão.

2.5. Disponibilidade para pagar por policiamento

A disponibilidade para pagar por policiamento, embora não seja um aspeto habitualmente incluído neste tipo de estudos, é, segundo a literatura (e.g. Cohen & Bowles, 2010; Czabanski, 2010), uma forma eficaz de estimar um valor para um bem que não é transacionado livremente no mercado e para o qual não se conhece um valor. Não sendo tradição em Portugal pagar por policiamento público importava, desta forma, conhecer a opinião dos respondentes face a esta situação. No que respeita à amostra recolhida, verificou-se que 48% (n = 61) dos respondentes da baixa do Porto e 43,8% (n = 42) dos respondentes do

centro de Gaia revelaram disponibilidade para contribuir monetariamente para um aumento da vigilância na zona do seu estabelecimento através de um pagamento mensal, não se tendo identificado diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas comerciais em relação à disponibilidade dos respondentes para pagar por um aumento do policiamento ($\chi^2 = 0,403$; $p = 0,525$). É, no entanto, conhecido que em alguns locais existem serviços de segurança privada pagos pelos lojistas, o que poderá ter influenciado a resposta dada, pelo que as lojas em que se verificou a existência deste serviço foram posteriormente retiradas da amostra, procedendo-se a uma nova análise dos dados, tendo-se verificado igualmente não existirem diferenças entre as duas zonas comerciais ($\chi^2 = 0,842$; $p = 0,359$). Um aspeto que importa clarificar prende-se com a existência do serviço de guarda noturno em algumas das ruas que fazem parte da amostra, no entanto, devido, por um lado, a não ter sido possível recolher informação precisa sobre este serviço e, por outro, o estudo centrar-se fundamentalmente no período diurno, em que os estabelecimentos se encontram em funcionamento, apenas era perguntado aos lojistas pela disponibilidade para pagar por um aumento da vigilância, sem que fosse questionado se já pagavam por algum serviço de segurança, uma vez que o que se pretendia era a opinião do respondente relativamente ao policiamento de áreas públicas e não sobre a segurança relativa à loja⁵⁷.

Relativamente ao valor que os respondentes estavam dispostos a pagar verificou-se que foi o escalão “até 25 euros” o mais assinalado, tanto por um serviço prestado pela PSP, como por um serviço prestado por uma empresa de segurança privada, para ambas as zonas comerciais (tabela 32). Verificando-se uma relação positiva entre o valor monetário que os respondentes estão dispostos a pagar por um aumento da vigilância feito pela PSP e por uma empresa de segurança privada, tanto no Porto ($r_{Spearman} = 0,465$, $p = 0,002$) como em Gaia ($r_{Spearman} = 0,790$, $p = 0,000$). Embora não tenham sido encontradas diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas quanto ao intervalo de valor declarado, verifica-se uma maior disponibilidade dos comerciantes de ambas as zonas em pagarem por um serviço prestado pela PSP do que por um serviço prestado por uma empresa de segurança privada, sendo estas diferenças estatisticamente significativas (Baixa do Porto: teste exato de Fisher: 27,494; $p = 0,000$; Centro de Gaia: teste exato de Fisher: 24,329; $p = 0,000$).

⁵⁷ Desta forma, não era igualmente questionada a existência de sistemas de segurança, como alarmes, grades, entre outros, uma vez que não era este o objetivo do estudo.

Tabela 32. Valor da disponibilidade para pagar por um aumento do policiamento

	Baixa do Porto				Centro de Gaia			
	PSP		Seg Priv		PSP		Seg Priv	
	n	%	n	%	n	%	n	%
0€	4	6,6	8	14,5	3	7,5	2	5,4
Até 25 €	36	59,0	29	52,7	22	55,0	18	48,6
Entre 25 e 50 €	110	16,4	5	9,1	4	10,0	4	10,8
Entre 50 e 75 €	2	3,3	1	1,8	1	2,5	1	2,7
Mais de 75 €	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ns/nr	9	14,8	12	21,8	10	25,0	12	32,4
Total de respondentes	61	100,0	55	100,0	40	100,0	37	100,0
Total	167		167		145		145	

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % - percentagem de inquiridos que assinalaram a opção.

O segundo cenário proposto questionava o respondente quanto à disponibilidade para pagar pela manutenção do nível de policiamento existente no momento em que foi conduzido o inquérito, partindo de um hipotético encerramento da esquadra de polícia que serve a zona do estabelecimento. A percentagem de respondentes dispostos a pagar para manter o nível de policiamento situou-se nos 40,9% ($n = 52$) para a baixa do Porto e 42,4% ($n = 39$) para a zona do centro de Gaia, não se identificando, também aqui, a existência de diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas ($\chi^2 = 0,046$; $p = 0,830$)⁵⁸.

Relativamente ao valor revelado, é novamente o intervalo “até 25 euros” que reúne maior número de respostas para ambas as zonas comerciais, como consta da tabela 33. Verificando-se, igualmente relativamente a este cenário, uma relação positiva entre o valor monetário que os respondentes estão dispostos a pagar por um aumento da vigilância realizado pela PSP e por uma empresa de segurança privada, tanto no Porto ($r_{Spearman} = 0,594$; $p = 0,000$) como em Gaia ($r_{Spearman} = 0,825$; $p = 0,000$). Não foram encontradas diferenças significativas entre as duas zonas quanto ao intervalo de valor declarado. No entanto, à semelhança do cenário anterior, verifica-se uma maior preferência por um serviço efetuado pela PSP face a um serviço efetuado por uma empresa de segurança privada, sendo esta diferença estatisticamente significativa para as duas zonas (baixa do Porto: teste exato de Fisher = 30,993; $p = 0,000$; centro de Gaia: teste exato de Fisher = 37,207; $p = 0,000$).

⁵⁸ Retirando da amostra as lojas com segurança privada no interior não foram igualmente encontradas diferenças entre as duas zonas ($\chi^2 = 0,001$; $p = 0,973$).

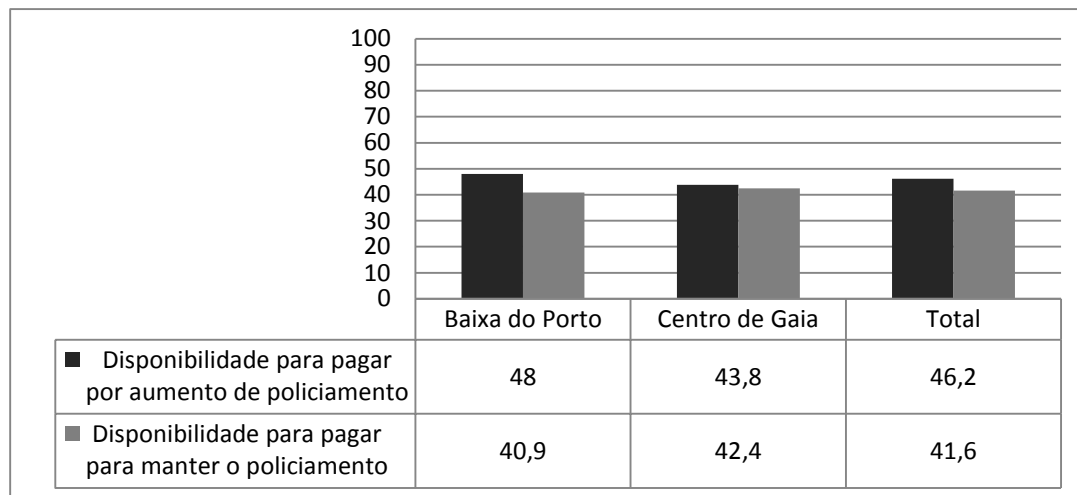
Tabela 33. Valor da disponibilidade para pagar para manter o policiamento

	Baixa do Porto				Centro de Gaia			
	PSP		Seg Priv		PSP		Seg Priv	
	n	%	n	%	n	%	n	%
0€	2	3,8	7	15,6	1	2,6	3	9,4
Até 25 €	29	55,8	20	44,4	24	63,2	16	50,0
Entre 25 e 50 €	11	21,2	6	13,3	2	5,3	2	6,3
Entre 50 e 75 €	1	1,9	1	2,2	2	5,3	2	6,3
Mais de 75 €	0	0,0	0	0,0	1	2,6	1	3,1
Ns/nr	9	17,3	11	24,4	8	21,1	8	25,0
Total de respondentes	52	100,0	45	100,0	38	100,0	32	100,0
Total	167		167		145		145	

Fonte: elaborado pelo próprio. Nota: n – número de respondentes; % - percentagem de inquiridos que assinalaram a opção.

Comparando os dois cenários propostos verificam-se diferenças estatisticamente significativas entre eles para as duas zonas comerciais (figura 6). Ou seja, o número de respondentes que se mostraram dispostos a pagar por um aumento do policiamento é superior, nas duas zonas comerciais, ao número de respondentes dispostos a pagar pela manutenção do policiamento. Os valores encontrados para a baixa do Porto são: $\chi^2 = 55,663$; $p = 0,000$ e para o centro de Gaia: $\chi^2 = 25,090$; $p = 0,000$.

Figura 6. Gráfico relativo à comparação entre os dois cenários propostos



Fonte: elaborado pelo próprio.

3. Relações entre variáveis

Seguidamente são apresentadas algumas relações entre as principais variáveis em estudo em ambas as zonas comerciais, sendo salientados apenas os resultados mais importantes. Com o intuito de se perceber a relação entre a circulação de pessoas associadas a problemas sociais (arrumadores, mendigos, sem-abrigo, pessoas com alcoolismo, pessoas ligadas à prostituição, toxicodependentes, carteiristas e suspeitos da prática de crimes) e o grau de insegurança manifestado pelos inquiridos resultante dessa presença, foram calculadas as correlações que constam das tabelas 34 e 35, referentes à baixa do Porto e ao centro de Gaia, respetivamente. Com exceção da correlação entre a perceção da circulação de carteiristas e suspeitos da prática de crimes e a maior insegurança reportada pelos respondentes da baixa do Porto, o grau de insegurança manifestado pelos inquiridos não se mostrou significativamente relacionado com este tipo de problemas sociais, pelo que se pode afirmar que o grau de insegurança não é significativamente afetado pela presença de pessoas relacionadas com problemas sociais e criminais.

Tabela 34: Correlações entre insegurança e circulação de pessoas na baixa do Porto (n = 145)

Grau de insegurança		1	2	3	4	5	6	7	8
Circulam									
1 Arrumadores		-,045	,061	,037	,105	,145	,129	,078	,091
2 Mendigos		,036	-,024	-,02	,077	,022	,06	,105	,083
3 Sem-abrigo		,071	,059	,045	,092	,089	,116	,101	,181*
4 Alcoolismo		-,027	-,008	-,03	0	-,027	-,01	-,024	-,003
5 Prostituição		-,065	-,04	-,075	-,032	-,073	,002	-,014	,058
6 Toxicodependentes		,021	,028	,048	,056	,043	,089	,022	,124
7 Carteiristas		-,054	-,044	-,051	-,066	-,125	,036	,169*	,192*
8 Suspeitos de crimes		-,051	-,022	-,033	-,033	-,078	,064	,126	,213*

Fonte: Elaborado pelo próprio. Coeficiente de correlação de Spearman. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

Tabela 35: Correlações entre insegurança e circulação de pessoas no centro de Gaia (n = 121)

Grau de insegurança		1	2	3	4	5	6	7	8
Circulam									
1 Arrumadores		-,06	-,135	-,101	-,163	,032	-,108	-,086	-,094
2 Mendigos		-,036	-,089	0	-,092	-,071	-,043	-,077	-,102
3 Sem-abrigo		-,145	-,168	-,056	-,133	-,076	-,089	-,072	-,026
4 Alcoolismo		-,109	-,112	-,07	,024	-,109	,044	,005	-,063
5 Prostituição		-,019	-,098	,008	-,134	,056	-,159	-,107	-,092
6 Toxicodependentes		-,046	-,189*	-,082	,057	-,038	,045	,069	,077
7 Carteiristas		,018	-,113	-,005	,016	,11	,026	,012	-,025
8 Suspeitos de crimes		-,018	-,128	-,04	,071	-,011	,025	,071	,023

Fonte: Elaborado pelo próprio. Coeficiente de correlação de Spearman. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

Já a relação entre o grau de insegurança sentido face à circulação de pessoas associadas a problemas sociais e à existência de problemas físicos na zona (iluminação pública deficiente, lixo espalhado pelo chão, graffiti, mobiliário urbano vandalizado, edifícios devolutos e passeios ou ruas estragados) é estatisticamente significativa em relação a todos os itens, para ambas as zonas comerciais, como consta das tabelas 36 e 37. Ou seja, os respondentes que reportaram maior grau de insegurança face à presença de pessoas associadas a problemas sociais e criminais, também o fazem relativamente à presença de problemas físicos na zona.

Tabela 36: Correlações entre o grau de insegurança face à presença de pessoas e situações na baixa do Porto (n = 152)

Grau de insegurança	Iluminação pública deficiente	Lixo espalhado pelo chão	Graffiti	Mobiliário urbano vandalizado	Edifícios devolutos	Passeios ou ruas estragados
Arrumadores	,278**	,228**	,369**	,285**	,403**	,331**
Mendigos	,258**	,290**	,307**	,288**	,301**	,294**
Sem-abrigo	,322**	,304**	,276**	,296**	,302**	,292**
Alcoolismo	,374**	,308**	,264**	,302**	,391**	,280**
Prostituição	,278**	,293**	,351**	,392**	,347**	,292**
Toxicodependentes	,422**	,267**	,236**	,291**	,382**	,285**
Carteiristas	,360**	,180**	,244**	,246**	,333**	,267**
Suspeitos crimes	,483**	,243**	,316**	,402**	,478**	,310**

Fonte: Elaborado pelo próprio. Coeficiente de correlação de Spearman. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

Tabela 37: Correlações entre o grau de insegurança face à presença de pessoas e situações no centro de Gaia (n = 113)

Grau de insegurança	Iluminação pública deficiente	Lixo espalhado pelo chão	Graffiti	Mobiliário urbano vandalizado	Edifícios devolutos	Passeios ou ruas estragados
Arrumadores	,284**	,244*	,187	,171	,215*	,188*
Mendigos	,248**	,312**	,275**	,167	,181	,230*
Sem-abrigo	,206*	,339**	,284**	,201*	,173	,277**
Alcoolismo	,422**	,297**	,304**	,326**	,399**	,266**
Prostituição	,224*	,290**	,203*	,194*	,292**	,278**
Toxicodependentes	,448**	,337**	,301**	,327**	,404**	,373**
Carteiristas	,501**	,319**	,274**	,392**	,432**	,385**
Suspeitos crimes	,414**	,191	,224*	,277**	,374**	,314**

Fonte: Elaborado pelo próprio. Coeficiente de correlação de Spearman. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

O conhecimento dos respondentes sobre a ocorrência de situações criminais (uso de armas, agressões, pequenos furtos, furto por carteirista, roubos, vandalismo, tráfico de droga e consumo de droga) mostrou-se significativamente correlacionado com um maior sentimento de insegurança dos respondentes da baixa do Porto, relativamente ao contexto do estabelecimento, com exceção do uso de armas e do consumo e tráfico de droga. O mesmo não se verificou relativamente ao grau de insegurança reportado relativamente ao contexto da residência do inquirido (tabela 38). Quanto à zona do centro de Gaia não foram encontradas correlações significativas entre a identificação de situações criminais e o grau de insegurança reportado pelos inquiridos (tabela 39).

Tabela 38. Correlações entre insegurança e conhecimento de situações na baixa do Porto (n = 142)

Situações	Grau de Insegurança	De dia, dentro do estabelecimento	Depois de escurecer, dentro do estabelecimento	De dia, na zona do estabelecimento	Depois de escurecer, na zona do estabelecimento	De dia, na residência	Depois de escurecer, na residência	De dia, na zona da residência	Depois de escurecer, na zona da residência
Uso de armas		,070	,043	,061	,094	,073	,030	,119	,111
Agressões		,163	,211*	,156	,237*	,055	,055	,073	,006
Pequenos furtos		,195*	,203*	,173*	,214**	,016	,024	,088	,082
Furto por carteirista		,194*	,265**	,073	,195*	,065	,051	,096	,045
Roubos		,298**	,307**	,229**	,256**	,079	,053	,148	,064
Vandalismo		,158	,183*	,087	,183*	,011	,002	-,045	-,017
Tráfico de droga		,003	,107	-,065	,050	-,027	-,104	-,088	-,147
Consumo de droga		,069	,125	,037	,039	-,004	-,033	,009	-,050

Fonte: Elaborado pelo próprio. Coeficiente de correlação de Spearman. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

Tabela 39. Correlações entre insegurança e conhecimento de situações no centro de Gaia (n = 124)

Situações	Grau de Insegurança	De dia, dentro do estabelecimento	Depois de escurecer, dentro do estabelecimento	De dia, na zona do estabelecimento	Depois de escurecer, na zona do estabelecimento	De dia, na residência	Depois de escurecer, na residência	De dia, na zona da residência	Depois de escurecer, na zona da residência
Uso de armas		,055	,058	,100	,131	-,148	-,038	-,020	,025
Agressões		,062	,066	,121	,129	-,074	,055	,063	,069
Pequenos furtos		-,019	-,047	-,033	-,001	-,142	-,034	-,001	,078
Furto por carteirista		-,067	-,072	-,057	,025	-,210*	-,113	-,116	-,049
Roubos		-,066	-,077	-,043	-,047	-,193*	-,120	-,107	-,047
Vandalismo		-,014	-,108	-,021	-,026	-,192*	-,122	-,134	-,090
Tráfico de droga		-,040	-,037	-,041	,054	-,157	-,034	-,057	,052
Consumo de droga		-,061	-,067	-,056	,026	-,125	-,071	-,047	,033

Fonte: Elaborado pelo próprio. Coeficiente de correlação de Spearman. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

De forma a reduzir o número de itens que compõem as diferentes dimensões constantes do questionário procedeu-se à análise fatorial relativamente às questões que correspondiam às duas principais variáveis dependentes deste estudo, ou seja, a satisfação com o serviço prestado pela polícia⁵⁹ e o sentimento de insegurança⁶⁰ dos inquiridos. Tais cálculos permitiram o estudo de algumas correlações entre as principais variáveis. Assim, da análise das tabelas 40 e 41 relativas à correlação entre as principais variáveis dicotómicas e os índices da satisfação com o serviço prestado pela polícia e do sentimento de insegurança⁶¹ verificou-se, relativamente à baixa do Porto, uma correlação estatisticamente significativa entre o género e o sentimento de insegurança face à presença de pessoas associadas a problemas sociais e criminais, sendo essa

⁵⁹ A realização da análise fatorial em relação às questões relacionadas com a satisfação com o serviço prestado pela polícia, questões n.º 1, 2, 3 e 4 do grupo II do questionário em anexo (anexo III), resultou num único fator, tendo o teste de fiabilidade demonstrado um alfa de Cronbach de 0,913.

⁶⁰ A realização de análise fatoriais em relação às questões relacionadas com a dimensão emocional do sentimento de insegurança, questões n.º 1, 2 e 3 do grupo III do questionário, resultou na obtenção de: dois fatores para a primeira questão, o primeiro relativo ao contexto do estabelecimento e o segundo relativo ao contexto da residência do inquirido; dois fatores para a segunda questão, o primeiro relacionado com tipos pessoas associados a problemas sociais (arrumadores, mendigos, sem-abrigo e pessoas que se dedicam à prostituição) e o segundo relacionado com tipos de pessoas associados a problemas criminais (pessoas com alcoolismo, toxicodependentes, carteiristas e suspeitos da prática de crimes); um único fator para a terceira questão, relativa ao sentimento de insegurança face a problemas físicos ou desordens. A realização de testes de fiabilidade resultaram na obtenção dos seguintes alfas de Cronbach: $\alpha = 0,889$; $\alpha = 0,921$; $\alpha = 0,889$, respetivamente para as três questões.

⁶¹ Com o objetivo de fazer-se uma apresentação mais parcimoniosa de resultados, optou-se pelo cálculo de coeficientes de correlação point bi-serial, adequada para a exploração de relações entre uma variável categórica (dicotómica) e uma variável quantitativa, em alternativa ao teste de grupos independentes.

correlação positiva relativamente ao fator 1 e negativa relativamente ao fator 2. Ou seja, o género feminino apresenta maior insegurança face à presença de problemas criminais⁶² (fator 2). É verificada ainda uma correlação negativa entre a função desempenhada pelo inquirido na loja e o sentimento de insegurança face à presença de desordens, ou seja, os colaboradores apresentam maior insegurança face à existência de desordens na zona do estabelecimento do que os proprietários. Relativamente à zona do centro de Gaia verifica-se uma correlação negativa estatisticamente significativa entre a função desempenhada na loja e a satisfação com o serviço prestado pela polícia, o que significa que os funcionários revelaram-se mais insatisfeitos com o serviço prestado pela polícia do que os proprietários. Foi verificada ainda uma correlação negativa estatisticamente significativa entre o conhecimento do programa “Comércio Seguro” e a probabilidade apreciada de vir a ser vítima de crime no futuro. Ou seja, os respondentes que conhecem o programa apreciam maior probabilidade de virem a ser vítimas do que aqueles que não conhecem o programa. Quanto à vitimação pessoal e à disponibilidade para pagar por policiamento público não foi verificada a existência de relação significativa com a satisfação com o serviço prestado pela polícia, nem com as diferentes dimensões do sentimento de insegurança para ambas as zonas comerciais.

Tabela 40. Correlações entre algumas variáveis categóricas dicotómicas com a satisfação e o sentimento de insegurança na baixa do Porto (n = 161)

	Satisfação com a polícia (fator)	SI fator 1 III1	SI fator 2 III1	SI fator 1 III2	SI fator 2 III2	SI fator 1 III3	Probabilidade de de ser vítima de roubo sem violência	Probabilidade de de ser vítima de roubo com violência	Probabilidade da casa ser assaltada	Medi das evita men to
Género	-,035	,020	,199*	,237**	-,227**	-,026	-,083	,056	-,012	-,016
Prop./colaborador	,010	-,081	-,073	-,025	,071	-,178*	-,054	-,098	-,117	-,156
Vitimação em contexto pessoal	,025	,070	,022	,082	-,035	-,020	,067	,095	,094	,125
Vitimação em contexto profissional	,074	,069	-,140	-,027	,042	,086	-,039	-,028	-,028	-,007
Conhecimento do programa “Comércio seguro	-,132	,088	,018	,038	,060	,004	-,122	-,051	-,175*	-,116
Disponibilidade para pagar por um aumento de policiamento	-,041	,056	,042	-,019	,080	-,045	-,029	-,028	,105	-,063
Disponibilidade para pagar pela manutenção do policiamento	-,064	-,017	,137	-,008	-,043	-,080	,115	,088	,093	-,035

Fonte: Elaborado pelo Próprio. Valores de coeficientes de correlação Point bi-serial. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

⁶² Fator 1 correspondente às figuras: arrumadores, mendigos, pessoas sem-abrigo e pessoas que se dedicam à prostituição. Fator 2 correspondente às figuras: pessoas com alcoolismo, toxicodependentes, carteiristas e suspeitos da prática de crimes.

Tabela 41. Correlações entre algumas variáveis categóricas dicotômicas com a satisfação e o sentimento de insegurança no centro de Gaia (n = 136)

	Satisfaça o com a polícia (fator)	SI fator 1 III1	SI fator 2 III1	SI fator 1 III2	SI fator 2 III2	SI fator 1 III3	Probabilida de de ser vítima de roubo sem violência	Probabilida de de ser vítima de roubo com violência	Probabilida de da casa ser assaltada	Medid as evitam ento
Género	-,045	-,097	,078	-,134	,044	,044	,003	-,024	-,035	,014
Prop./colaborador	-,311**	-,106	,045	-,019	,033	,018	-,071	-,101	-,078	-,143
Vitimação em contexto pessoal	-,054	-,038	-,083	-,110	,157	-,004	-,116	-,068	-,094	-,119
Vitimação em contexto profissional	-,046	-,003	,004	,041	-,138	,020	-,227*	-,146	-,117	,081
Conhecimento do programa “Comércio seguro”	-,016	-,060	-,126	-,083	,048	-,039	-,197*	-,282**	-,202*	-,129
Disponibilidade para pagar por um aumento de policiamento	-,169	-,127	-,121	,059	,170	,064	-,043	-,068	-,149	-,137
Disponibilidade para pagar pela manutenção do policiamento	-,080	-,076	-,010	,129	-,044	-,060	,023	,100	,006	-,171

Fonte: Elaborado pelo Próprio. Valores Pearson. Coeficiente de correlação Point bi-serial. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

A visibilidade da polícia aparece correlacionada negativamente com o sentimento de insegurança, ou seja, quem percebe maior visibilidade da polícia reporta menos insegurança em ambas as zonas comerciais, sendo algumas das correlações estatisticamente significativas, como consta das tabelas 42 e 43. A satisfação com o serviço da polícia aparece correlacionada positivamente com a visibilidade da polícia na zona do estabelecimento, sendo que no caso da baixa do Porto a correlação entre a visibilidade de agentes apeados e a satisfação com o serviço prestado pela polícia é estatisticamente significativa ($p \leq 0,01$). A visibilidade da polícia aparece ainda correlacionada negativamente com a probabilidade apreciada de ser vítima de crime no futuro, para as duas zonas, sendo essa correlação estatisticamente significativa para a baixa do Porto, relativamente à probabilidade de vir a ser vítima de roubo (com e sem violência).

Tabela 42. Correlações entre algumas variáveis categóricas ordinais com a satisfação e o sentimento de insegurança na baixa do Porto (n = 149)

	Satisfação com a polícia (fator)	SI fator 1 III1	SI fator 2 III1	SI fator 1 III2	SI fator 2 III2	SI fator 1 III3	Probabilidade de de ser vítima de roubo sem violência	Probabilidade de ser vítima de roubo com violência	Probabilidade da casa ser assaltada	Medidas de evitamento
Habilitações	-,150	-,107	-,016	,122	-,131	,073	-,011	-,114	-,200*	-,035
Visibilidade da polícia – agentes apeados	,258**	-,015	-,282**	-,071	,189*	-,007	-,195*	-,279*	-,083	,017
Visibilidade da polícia – carro patrulha	,153	-,049	-,210*	-,108	,178*	-,014	-,170*	-,226**	-,075	,103

Fonte: Elaborado pelo Próprio. Coeficiente de correlação Spearman. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

Tabela 43. Correlações entre algumas variáveis categóricas ordinais com a satisfação e o sentimento de insegurança no centro de Gaia (n = 118)

	Satisfação com a polícia (fator)	SI fator 1 III1	SI fator 2 III1	SI fator 1 III2	SI fator 2 III2	SI fator 1 III3	Probabilidade de de ser vítima de roubo sem violência	Probabilidade de de ser vítima de roubo com violência	Probabilidade da casa ser assaltada	Medidas de evitamento
Habilitações	-,174	-,128	,082	,101	-,133	,057	-,044	-,075	-,069	,072
Visibilidade da polícia – agentes apeados	,128	-,141	-,276**	-,185	,170	-,130	-,043	-,040	-,103	-,066
Visibilidade da polícia – carro patrulha	,071	-,140	-,230*	-,157	,167	,018	-,150	-,145	-,120	,121

Fonte: Elaborado pelo Próprio. Coeficiente de correlação Spearman. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

A idade dos inquiridos, os anos de trabalho no ramo de atividade e os anos de trabalho na loja aparecem em geral positivamente correlacionados nas duas zonas com os índices relativos à satisfação com o serviço prestado pela polícia e ao sentimento de insegurança, como consta das tabelas 44 e 45. O que significa que os inquiridos mais velhos e com mais anos no ramo de atividade e na loja reportaram, em geral, maior satisfação com o serviço prestado pela polícia, maior sentimento de insegurança, maior probabilidade apreciada de vir a ser vítima de crime e maior tomada de comportamentos de evitamento. As correlações mostraram-se estatisticamente significativas na baixa do Porto relativamente à probabilidade de vir a ser vítima de crime e à tomada de medidas de evitamento. Na zona do centro de Gaia verificaram-se correlações estatisticamente significativas relativamente à maior insegurança no contexto do estabelecimento e à probabilidade apreciada de vir a ser vítima de crime no futuro.

Tabela 44. Correlações entre algumas variáveis quantitativas com a satisfação e o sentimento de insegurança na baixa do Porto (n = 149)

	Satisfação com a polícia (fator)	SI fator 1 III1	SI fator 2 III1	SI fator 1 III2	SI fator 2 III2	SI fator 1 III3	Probabilidade de ser vítima de roubo sem violência	Probabilidade de ser vítima de roubo com violência	Probabilidade da casa ser assaltada	Medidas evitamento
Idade	,085	,133	,044	,060	-,021	,154	,167*	,116	,241**	,216**
Anos de trabalho no ramo de atividade	,048	,070	-,031	-,013	,048	-,027	,057	,102	,240**	,253**
Anos de trabalho na loja	,025	,048	,028	,076	-,017	,007	,147	,111	,269**	,259**

Fonte: Elaborado pelo Próprio. Coeficiente de correlação Spearman. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

Tabela 45. Correlações entre algumas variáveis quantitativas com a satisfação e o sentimento de insegurança no centro de Gaia (n = 118)

	Satisfação com a polícia (fator)	SI fator 1 III1	SI fator 2 III1	SI fator 1 III2	SI fator 2 III2	SI fator 1 III3	Probabilidade de ser vítima de roubo sem violência	Probabilidade de ser vítima de roubo com violência	Probabilidade da casa ser assaltada	Medidas evitamento
Idade	,150	,227*	,064	,013	,033	-,018	,190*	,229*	,187*	,153
Anos de trabalho no ramo de atividade	,182	,236*	,008	,046	,005	,006	-,094	,196*	,203*	,080
Anos de trabalho na loja	,158	,282**	,004	,075	-,081	,106	,072	,182*	,118	,067

Fonte: Elaborado pelo Próprio. Coeficiente de correlação Spearman. * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

A análise da relação entre as variáveis dependentes: satisfação com o serviço prestado pela polícia e sentimento de insegurança (tabela 46) revelou que a satisfação com o serviço prestado pela polícia aparece significativa e negativamente correlacionada com o sentimento de insegurança, com exceção do fator associado com problemas criminais (fator 2 da questão n.º 2 do grupo III do questionário), com uma menor probabilidade apreciada de vir a ser vítima de crime no futuro e com uma menor tomada de medidas de evitamento na baixa do Porto. Para o centro de Gaia não são encontradas correlações estatisticamente significativas entre as duas variáveis, verificando-se, no entanto, que quem reporta menor sentimento de insegurança também reporta menor probabilidade atribuída a vir a ser vítima de crime no futuro e menor tomada de medidas de evitamento, com exceção do fator associado a problemas criminais (fator 2 da questão n.º 2 do grupo III do questionário), cuja relação é negativa. A dimensão emocional do sentimento de insegurança, por sua vez, aparece em geral correlacionada negativamente com a probabilidade apreciada de vir a ser vítima de crime no futuro e com a tomada de medidas de

evitamento, em ambas as zonas. Significando que quem reportou menor sentimento de insegurança, também reportou menor probabilidade apreciada de vir a ser vítima de crime e menor tomada de medidas de evitamento. Finalmente verificaram-se como estatisticamente significativas as diferenças entre as duas zonas relativamente à relação entre a probabilidade atribuída a ser vítima de crime no futuro e a tomada de medidas de evitamento, com a baixa do Porto a apresentar uma correlação estatisticamente significativa entre estas variáveis, o que significa que quem reportou maior probabilidade de vir a ser vítima de crime, também reportou maior tomada de medidas de evitamento. Já o centro de Gaia não mostrou uma relação significativa entre estes dois aspetos.

Tabela 46. Matriz de correlações entre satisfação e sentimento de insegurança nas duas zonas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Satisfação com a polícia (fator)	-----	-,296**	-,313**	-,222*	,136	-,083	-,066	-,168*	-,040	-,120
2 SI fator 1 (III1)	,072	-----	,333**	,269**	-,100	,260**	,030	,197*	,187*	,070
3 SI fator 2 (III1)	-,127	,556**	-----	,424**	-,421**	,291**	,311**	,462**	,288**	,232**
4 SI fator 1 (III2)	,141	,308**	,527**	-----	-,565**	,405**	,067	,179*	-,002	,092
5 SI fator 2 (III2)	-,113	-,292**	-,529**	-,553**	-----	-,420**	-,082	-,163	-,022	-,028
6 SI fator 1 (III3)	,147	,163	,180	,420**	-,455**	-----	,144	,275**	,232**	,027
7 Probabilidade de ser vítima de roubo sem violência	,009	,218*	,296**	,207*	-,110	,051	-----	,650**	,513**	,182*
8 Probabilidade de ser vítima de roubo com violência	-,033	,277**	,357**	,207*	-,199	,111	,760**	-----	,646**	,179*
9 Probabilidade da casa ser assaltada	-,061	,387**	-,379**	,137	-,276**	-,016	,640**	,759**	-----	,255**
10 Medidas de evitamento	,054	,187*	,120	,061	-,175	,177	,127	,151	,136	-----

Fonte: Elaborado pelo próprio. Coeficiente de correlação Spearman: abaixo da diagonal Gaia (n = 118), acima da diagonal Porto (n = 149). * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

4. Discussão dos resultados

Conhecendo-se os interesses e os objetivos que presidiram à implementação da variante especial do programa de proximidade “Comércio seguro”, seria expectável encontrar uma maior satisfação com o serviço prestado pela polícia, um menor sentimento de insegurança e uma maior valorização atribuída ao serviço prestado pela polícia dos comerciantes da zona da baixa da cidade do Porto do que em áreas onde tal variante especial não foi implementada (zona do centro de Gaia). Os dados recolhidos para a presente análise mostraram-se adequados a

considerar as duas zonas equivalentes (equivalência amostral quanto às variáveis exógenas à investigação), permitindo admitir que diferenças entre as zonas em termos de variáveis dependentes resultam de diferenças em termos das diferentes implicações do programa “Comércio seguro”.

A análise dos dados recolhidos mostrou a inexistência de diferenças estatisticamente significativas entre os comerciantes da zona intervencionada e os comerciantes da zona de controlo, relativamente à satisfação com o serviço prestado pela polícia, ao sentimento de insegurança e à valorização do serviço prestado pela polícia. Para além disso e apesar do maior esforço de proximidade por parte da polícia na baixa do Porto, foram os comerciantes do centro de Gaia que se mostraram mais satisfeitos com o serviço prestado pela polícia, sendo a diferença encontrada estatisticamente significativa. Destaca-se a correlação negativa encontrada entre a satisfação com o serviço prestado pela polícia e o sentimento de insegurança na baixa do Porto, apesar de esta zona apresentar menor satisfação estimada do que a zona de comparação. Os resultados também revelaram que os comerciantes com maior satisfação com serviço prestado pela polícia tendem a manifestar menor probabilidade a serem vítimas de crime no futuro e a tomarem menos medidas de evitamento. Desta forma, a satisfação do público poderá ser uma aposta a ter em conta pela polícia, uma vez que aparece associada a um menor sentimento de insegurança (correlação estatisticamente significativa para a baixa do Porto). Para além disso, a polícia parece perder capital na sequência das denúncias, com os comerciantes da zona intervencionada a reportar perda de satisfação comparativamente com a opinião que tinham antes do contacto, sendo os principais motivos da insatisfação: “foi uma perda relativamente pequena, não valeria a pena recorrer aos tribunais”; “achou que a polícia não resolveria a situação”; e “achou que participar a ocorrência é um processo muito moroso”. De salientar ainda que a literatura tem evidenciado esta relação entre a maior satisfação com o serviço prestado pela polícia e um menor sentimento de insegurança (Scheider, Rowell & Bezdikien, 2003).

A baixa do Porto apresenta maior presença de problemas sociais, físicos e criminais, comparativamente com a zona do centro de Gaia. No entanto, não obstante este facto, não foi encontrada evidência que suporte a relação entre a presença destes problemas e o sentimento de insegurança dos respondentes para ambas as zonas comerciais. Contudo, são os suspeitos da prática de crimes, carteiristas, toxicodependentes e pessoas com alcoolismo, os maiores geradores de insegurança. A existência de edifícios devolutos e a iluminação pública deficiente são as situações que geram maior insegurança nos comerciantes da baixa do Porto, à

semelhança do que já havia sido encontrado por Queirós, Marques & Teixeira (2011). Os comerciantes do centro de Gaia, por sua vez, manifestaram, em média, menor insegurança face a problemas físicos/desordens da zona, sendo a iluminação pública deficiente e a existência de edifícios devolutos, como as situações mais preocupantes. Uma explicação para estas diferenças poderá estar relacionada com a maior presença de situações identificadas na zona da baixa do Porto, podendo, neste caso, não representar um maior sentimento de insegurança subjetivo relativamente às situações mas estar antes em causa o sentimento de insegurança objetivo face à maior presença de situações nesta zona comercial. É depois de escurecer, tanto na zona do estabelecimento como no interior do próprio estabelecimento, a situação que gera maior insegurança para os respondentes de ambas as zonas comerciais, sendo que os respondentes da baixa do Porto sentem-se em média mais inseguros do que os respondentes do centro de Gaia “depois de escurecer, na zona do estabelecimento”. É de realçar a tendência registada pelos respondentes de ambas as zonas comerciais em sentirem-se mais seguros durante o dia, do que depois de escurecer, em qualquer das situações e revelaram, igualmente, maior segurança relativamente ao contexto da residência e da zona da residência, do que ao contexto do estabelecimento e da zona do estabelecimento. Quanto à probabilidade de vir a ser vítima de crime num futuro próximo (durante o próximo ano), correspondente à dimensão cognitiva do sentimento de insegurança, verificou-se que os respondentes da baixa do Porto percecionam uma maior probabilidade de vitimação em comparação com os respondentes do centro de Gaia. No entanto, não foram identificadas diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas relativamente à adoção de medidas de evitamento. Os comportamentos de segurança registados mais frequentes foram: evitar determinadas ruas ou sítios e evitar contacto com determinadas pessoas. Na zona do centro de Gaia, o sentimento de insegurança aparece correlacionado positivamente com a probabilidade atribuída a vir a ser vítima no futuro e com a tomada de medidas de evitamento.

No que diz respeito à vitimação em contexto pessoal do inquirido não foram encontradas diferenças entre as duas zonas, situando-se pouco acima dos 40%. No entanto, relativamente à vitimação no contexto do estabelecimento, verificou-se que os comerciantes da baixa do Porto reportaram maior vitimação de furto, roubo ou assalto no interior da loja, situando-se a percentagem em 61,9%, o dobro do registado para o centro de Gaia. Este valor apresenta, contudo, uma ligeira diminuição face ao registado por Queirós, Marques & Teixeira (2011) há três anos atrás (66,6%). A ocorrência de furto, roubo ou assalto na zona envolvente à loja, é também mais frequente na baixa do Porto do que na área do centro de Gaia. Assim como a

ocorrência de atos de vandalismo, tanto no que respeita à loja, como à área envolvente, sendo duas vezes mais reportada a sua ocorrência na baixa do Porto. Estes dados sugerem que as duas zonas comerciais tenham registado uma evolução da criminalidade diferenciada nos últimos três anos, com os inquiridos da zona intervencionada a reportarem uma tendência de diminuição do crime e os inquiridos da zona de comparação uma manutenção no nível da criminalidade. O que não afasta a hipótese de que a baixa do Porto registasse um nível de criminalidade mais elevado há três anos atrás, aquando da implementação do programa “Comércio Seguro”, comparativamente com o nível existente atualmente. Esta hipótese encontra alguma confirmação na ligeira diminuição encontrada relativamente à ocorrência de furto, roubo ou assalto no interior da loja no presente estudo, por comparação com os dados de Queirós, Marques & Teixeira (2011). No entanto, não é possível afirmar esta tendência de modo inequívoco e apenas com base na perceção dos comerciantes, pelo que seria necessário a sua confirmação com outras fontes, nomeadamente com as estatísticas criminais da polícia se estivessem disponíveis localmente.

Cerca de metade dos respondentes da baixa do Porto denunciaram à polícia pelo menos um ato relacionado com a loja nos últimos três anos, enquanto que no centro de Gaia apenas um quarto dos comerciantes o fizeram. De uma forma geral os respondentes que apresentaram queixa consideraram correta a atuação da polícia. Cerca de metade dos respondentes de ambas as zonas classificaram como satisfatória a opinião que tinham sobre a polícia antes da apresentação da denúncia. No entanto, relativamente à satisfação na sequência da denúncia efetuada foram identificadas diferenças estatisticamente significativas entre as duas zonas, com os respondentes do centro de Gaia a reportarem um aumento da satisfação com o serviço prestado pela polícia, comparativamente com a opinião que tinham antes do contacto, o mesmo não se verificando relativamente à baixa do Porto, dado que os respondentes referiram que a opinião se manteve ou piorou na sequência da denúncia feita.

A passagem de um carro patrulha na zona é mais frequentemente referida pelos respondentes de ambas as zonas comerciais do que a passagem de agentes apeados, com cerca de 40% dos respondentes a referirem ver um carro patrulha na zona todos os dias ou quase todos os dias. Situação que foi também encontrada por Queirós, Marques & Teixeira (2011) relativamente à baixa do Porto. Esta semelhança entre as duas zonas comerciais quanto à visibilidade da polícia na zona do estabelecimento é um dado que se reveste de algum interesse, uma vez que, o programa de proximidade “Comércio seguro” da baixa do Porto, como vimos, conta com um efetivo maior; dez elementos policiais, comparativamente ao centro de Gaia, que

conta com três agentes que levam a cabo ações junto do comércio de forma esporádica, juntamente com outras ações de proximidade. Sugerindo, desta forma, que o programa de proximidade “Comércio Seguro” da baixa do Porto não tenha contribuído para uma maior visibilidade/presença da polícia nesta área comercial, quando comparado com a área de controlo. De salientar, no entanto, que os dados referem-se à perceção dos comerciantes, podendo esta ser afetada por diversos fatores, de entre os quais se destaca a permanência dos inquiridos no interior da loja e não no seu exterior. Outro aspeto que importa salientar é a possibilidade de ao implementar a variante especial do programa “Comércio Seguro” na baixa do Porto, os agentes afetos ao programa tenham “substituído” outro tipo de policiamento de carácter mais genérico, não representando, desta forma, uma duplicação de meios no terreno, mas antes uma maior especialização do serviço policial. Esta hipótese encontra suporte no facto do programa “Comércio Seguro” ser bastante mais conhecido dos comerciantes da baixa do Porto (65,2%) do que dos comerciantes do centro de Gaia (21,5%), podendo-se afirmar que o maior esforço colocado no programa “especial” da baixa do Porto, implementado em dezembro de 2010 resultou num maior conhecimento do programa entre os comerciantes, apesar de não ser percecionada maior presença da polícia na zona. De salientar que a patrulha apeada não encontra segundo a literatura um efeito consistente na redução do crime e das desordens (Police Foundation, 1981), no entanto na presente investigação a visibilidade de agentes apeados mostrou-se positivamente correlacionada com uma maior satisfação com o serviço prestado pela polícia na zona intervencionada. Relativamente ao grau de conhecimento do programa “Comércio Seguro”, a maioria dos respondentes de ambas as zonas referiram conhecer pouco ou muito pouco, sendo que cerca de um quarto referiram conhecer razoavelmente. No que se refere à frequência de contacto com os agentes do programa, embora não tenham sido identificadas diferenças entre as duas zonas, verificou-se uma ligeira tendência para um contacto mais frequente dos comerciantes da baixa do Porto, embora, a maioria tenha referido raramente ou nunca ter contacto. No entanto, para os comerciantes de ambas as zonas, o programa é considerado de elevada utilidade.

Uma última dimensão que assumia carácter exploratório nesta investigação, uma vez que não é habitual a sua inclusão neste tipo de estudos, destinava-se a conhecer a disponibilidade dos comerciantes para pagarem por policiamento público. Os resultados demonstram que 48% dos respondentes da baixa do Porto e 43,8% dos respondentes do centro de Gaia estariam dispostos a contribuir através de um pagamento mensal para um aumento da vigilância na zona do seu estabelecimento. Não representando, estes valores, diferenças estatisticamente

significativas entre as duas zonas comerciais. O valor que os respondentes de ambas as zonas revelaram estar dispostos a pagar foi de “até 25 euros”, com preferência por um serviço prestado pela PSP face a um serviço prestado por uma empresa de segurança privada. Se a esquadra de polícia que serve a zona do estabelecimento fosse encerrada, 40,9% dos comerciantes da baixa do Porto e 42,4% do centro de Gaia estariam dispostos a pagar “até 25 euros” por mês para que tal não sucedesse. À semelhança do cenário anterior, verifica-se uma preferência por um serviço efetuado pela PSP. Comparando os dois cenários propostos verifica-se que os comerciantes de ambas as áreas mostraram-se mais dispostos a pagar por um aumento do policiamento, do que pela sua manutenção, sendo a diferença estatisticamente significativa.

Os resultados obtidos na presente investigação mostram-se, em geral, de acordo com a literatura, que tem encontrado dificuldade em demonstrar efeitos claros das estratégias de proximidade, principalmente quando implementadas em sistemas policiais de cariz centralizado. No entanto, a tradição de proximidade em Portugal é recente, pelo que será necessário apostar na avaliação destas iniciativas como forma de perceber os seus efeitos e as melhorias a implementar com vista a uma melhor resposta às necessidades dos cidadãos.

Capítulo IV – Conclusões

A literatura de um modo geral tem demonstrado as limitações do modelo tradicional de policiamento no combate ao crime, às desordens e ao sentimento de insegurança. O programa “Comércio Seguro” em análise neste estudo inspira-se nas práticas de policiamento comunitário, adotadas pelos países europeus sob a denominação de policiamento de proximidade, que embora não apresentem uma evidência robusta da sua maior eficácia face ao modelo tradicional no combate ao crime e às desordens, têm sido associadas à maior satisfação com o serviço prestado pela polícia e a um menor sentimento de insegurança dos cidadãos (Sherman & Eck, 2002; Weisburd & Eck, 2004; Telep & Weisburd, 2011). No entanto, o seu efeito não é sempre demonstrado em todos os estudos, talvez porque se espera destes programas um efeito evidente, o que não será em muitos casos exigível, dado que, por um lado, não é efetuada uma avaliação *ex ante*, que permita a comparação *ex post* e, por outro, não são disponibilizados meios em quantidade suficiente para o seu sucesso. Um outro aspeto a ter em conta é o facto de alguns dos problemas relacionados com a segurança das zonas estudadas ter a sua causa em variáveis estruturais e por isso a sua resolução não estar ao alcance da polícia.

A presente investigação teve como objetivo identificar os efeitos diferenciadores do programa “especial” “Comércio Seguro” implementado na baixa da cidade do Porto em dezembro de 2010, relativamente aos programas comuns, implementados como regra no restante território nacional ao nível das esquadras da PSP. Partindo deste objetivo geral, procurou-se perceber se a baixa do Porto (zona intervencionada) apresentava diferenças relativamente à zona do centro de Gaia (zona de comparação) numa série de aspetos relacionados com a segurança. As hipóteses de partida para este estudo apontavam para uma maior satisfação com serviço prestado pela polícia, um menor sentimento de insegurança e uma maior valorização do serviço prestado pela polícia, dos comerciantes da área intervencionada comparativamente com a área de comparação. Para o efeito, foi conduzido um inquérito por questionário a uma amostra de 312 inquiridos, sendo 167 (53,5%) pertencentes à baixa do Porto e 145 (46,5%) ao centro de Gaia. Os dois grupos não apresentaram diferenças significativas entre si quanto às características sociodemográficas dos inquiridos e os dados recolhidos permitiram ter uma representação válida das opiniões dos comerciantes das zonas estudadas.

Os resultados desta investigação apontam para a não existência de um efeito diferenciador do programa com implementação especial face ao programa comum, no entanto, isto poderá não corresponder ao não efeito do programa. Ou seja, as duas zonas não diferem

significativamente em matéria de satisfação com o serviço prestado pela polícia, sentimento de insegurança e valorização do serviço prestado pela polícia dos comerciantes mas como foi visto, a baixa do Porto apresenta diferenças relativamente ao centro de Gaia quanto à maior presença de problemas físicos, criminais e sociais, o que poderá não afastar algum efeito do programa de proximidade. A baixa do Porto poderá ser uma área mais segura atualmente do que era anteriormente à existência do programa. Isto encontra alguma sustentação na tendência de diminuição da criminalidade reportada pelos comerciantes e ainda na ligeira diminuição encontrada para a ocorrência de furto, roubo ou assalto no interior da loja, face aos dados de Queirós, Marques & Teixeira (2011). No entanto, a falta de dados que permitam a comparação do nível de criminalidade existente antes do programa ser implementado com a atualidade impossibilita que se tirem conclusões. Contudo, o programa é mais conhecido dos comerciantes da baixa do Porto do que dos comerciantes do centro de Gaia, embora isso não pareça conduzir a uma maior satisfação com o serviço prestado pela polícia, nem a uma maior sensação de segurança na zona, nem a uma maior disponibilidade para pagar por policiamento.

Admitindo que o sentimento de insegurança é um objeto complexo, a aposta na satisfação do público com o serviço prestado pela polícia parece ser uma forma de o alcançar (Scheider, Rowell & Bezdikien, 2003). Segundo a literatura, um policiamento orientado para os problemas que afetam as comunidades locais, aferidos através da auscultação do público mostram-se eficazes para estes propósitos (Goldstein, 1987, 2008). A auscultação do público não é uma prática comum nos sistemas de policiamento centralizados de natureza reativa, em que os cidadãos assumem um papel de meros recetores das políticas de segurança mas é tida como uma ferramenta essencial para o sucesso das estratégias de proximidade. Esta poderá ser a chave para um maior sucesso do programa “Comércio Seguro”, pois, não obstante o facto de alguns problemas se situarem ao nível estrutural e por isso fora do alcance da ação da polícia, a satisfação dos respondentes da baixa do Porto foi identificada como estando correlacionada com um menor sentimento de insegurança, ao mesmo tempo que esta zona comercial apresentou menor satisfação face à zona de controlo. Isso permite acreditar que, correspondendo ao que os comerciantes da baixa do Porto esperam da polícia, poderá ser alcançada uma redução do sentimento de insegurança. De salientar ainda a importância que a literatura tem atribuído ao contacto entre a polícia e o público, com a legitimidade da atuação da polícia a ser vista como um instrumento de prevenção do crime (Tyler, 2004) e o diálogo uma importante ferramenta a ser utilizada na promoção da satisfação, confiança, obediência e cooperação do público com a polícia (Mazerolle et al., 2013).

Apesar de nesta dissertação serem feitas algumas comparações com o relatório técnico elaborado por Queirós, Marques & Teixeira (2011), este estudo não pode ser considerado um pós-teste, relativamente aquele, uma vez que não seguiu os mesmos objetivos nem utilizou os mesmos instrumentos nem procedimentos. Por isso, apenas podem ser feitas comparações pontuais entre os dois estudos, relativamente a questões ou dimensões partilhadas por ambos os trabalhos relativamente à baixa do Porto.

Alguns resultados encontrados podem dever-se às características próprias da atividade profissional dos inquiridos, o que pode representar diferenças face aos cidadãos em geral, pelo que decorre a necessidade de cruzar os dados obtidos com a perceção dos transeuntes. Acresce, ainda, a necessidade de cruzar a informação com outras fontes, como por exemplo, com a criminalidade registada, para conhecer a evolução do crime, o que permitiria perceber se a baixa do Porto diminuiu ou manteve o nível de criminalidade e se a tendência no centro de Gaia foi semelhante ou divergente.

Finalmente uma última limitação reside no facto das conclusões deste estudo vincularem apenas as lojas geridas por cidadãos com domínio da língua portuguesa; aquando da visita ao local, por ocasião da aplicação dos inquéritos verificou-se que algumas lojas eram exploradas por cidadãos de nacionalidade estrangeira, sem domínio da língua portuguesa, razão que levou a serem desconsideradas na escolha da amostra.

Referências bibliográficas

- Agra, C. (2007). Podemos medir a Criminalidade e a Segurança? *Sep. De Inovação, poder e desenvolvimento: Congresso de Cidadania*, 227-234.
- Arrow, K., Solow, R., Portney, P., Leamer, E., Radner, R. & Schuman, H. (1993). Report of the NOAA Panel on Contingent Valuation. *Federal Register*, 58(10).
- Atkinson, G., Healey, A., & Mourato, S. (2005). Valuing the Costs of Violent Crime: A Stated Preference Approach. *Oxford Economic Papers*, 57, 559-585.
- Bayley, D. (1994). *Police For the Future*. New York, Oxford University Press.
- Bayley, D. (1998). *What Works in Policing*. New York: Oxford University Press.
- Braga, A. (2007). The Effects of Hot Spots Policing on Crime. Campbell Collaboration systematic reviews final report. Disponível online em: <http://www.campbellcollaboration.org/lib/project/24/>
- Braga, A., Papachristos, A. & Hureau, D. (2012). Hot Spots Policing Effects on Crime. Campbell Collaboration systematic reviews final report. Disponível online em: <http://www.campbellcollaboration.org/lib/project/24/>
- Braga, A. & Weisburd, D. (2006). Police Innovation and Crime Prevention: Lessons Learned From Police Research over the Past 20 Years. *Police Innovation: Contrasting Perspectives*. New York: Cambridge University Press.
- Brodeur, J. (2003). *Les Visages de la Police: Pratiques et Perceptions*. Canada: Les Presses de l'université de Montreal.
- Brodeur, J. (2007). High and Low Policing in Post – 9/11 Times. *Policing*, 1(1), 25-37.
- Capowich, E. & Roehl, J. (1994). Problem-Oriented Policing: Actions and effectiveness in San Diego. In Rosenbaum, D. *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises* (pp. 127-146). California: Sage Publications.
- Carson, R. & Hanemann, W. (2005). Contingent Valuation. In Maler, K. e Vicent, J. *Handbook of Environmental Economics* (pp. 821-936). Elsevier B.V.
- Castro, J., Cardoso, C. & Agra, C. (2012). (Social) Crime Prevention in Portugal. In Hebberecht, P & Baillergeau, E. *Social Crime Prevention in Late Modern Europe: A Comparative Perspective* (pp. 279-302). Brussels: VUBPRESS Brussels University Press.
- Chamling, M. & Langworthy, R. (1996). The Police, Crime, and Economic Theory: A Replication and Extention. *American Journal of Criminal Justice*, 20 (2), 166-182.

- Cohen, L. & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach. *American Sociological Review*, 44, 588-608.
- Cohen, M. (2000). Measuring the Costs and Benefits of Crime and Justice. In National Institute of justice (Ed.), *Measurement and Analysis of Crime and Justice*, 4, 263-315.
- Cohen, M. (2001). The Crime Victim's Perspective in Cost-Benefit Analysis: The importance of Monetizing Tangible and Intangible Crime Costs. In Welsh, B., Farrington, D. & Sherman, L. *Costs and Benefits of Preventing Crime* (pp. 23-50). Oxford: Westview Press.
- Cohen, M., Rust, R., Steen, S. & Tidd, S. (2004). Willingness-to-pay for Crime Control programs. *Criminology*, 42(1), 89-110.
- Cohen, M. & Bowles, R. (2010). Estimating Costs of Crime. In Piquero, A. e Weisburd, D. *Handbook of Quantitative Criminology* (pp. 143-162). Springer.
- Crawford, A. (1995). Appeals to Community and Crime Prevention. *Crime, Law & Social Change*, 22, 917-126. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Crawford, A. (1998). *Crime Prevention and Community Safety*. New York: Oxford University Press.
- Crawford, A. (2002). The Governance of Crime and Insecurity in an Anxious Age: The Trans-European and the Local. In Crawford, A. *Crime and Insecurity: The Governance of Safety in Europe* (pp. 27-51). Devon: Willan Publishing.
- Crawford, A. (2004). *The Local Governance of Crime: Appeals to Community and Partnerships*. New York: Oxford University Press.
- Czabanski, J. (2010). *Estimates of cost of Crime: History, Methodologies, and implications*. Poland: Springer.
- Diamond, P. (1996). Testing the internal Consistency of Contingent valuation surveys. *Journal of Environmental Economics and Management*, 30, 337-347.
- Diário da República (1999). Lei n.º 140/99 de 28 de Agosto estabelece o Regime e Forma de Criação das Polícias Municipais. Iª Série-A, n.º 201.
- Dupont, B. (2006). Delivering Security Through Networks: Surveying the Relational Landscape of Security Managers in an Urban Setting. *Crime, Law & Social Change*, 45, 165-184.
- Eck, J. (1983). *Solving Crimes: The Investigation of Burglary and Robbery*. Washington, DC: Police Executive Research Forum.
- Eck, J. (2002). Preventing Crime at Places. In Sherman, L., Farrington, D., Welsh, C. & Mackenzie, D. *Evidence Based Crime Prevention* (pp. 241-294). New York: Routledge.

- Eck, J. & Rosenbaum, (1994). The New Police Order: Effectiveness, Equity and Efficiency in Community Policing. In Rosenbaum, D. *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises* (pp. 3 - 23). California: Sage Publications.
- Eck, J. & Spelman, W. (1987). *Problem-Solving: Problem-Oriented Policing in Newport News*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Gay, W. Beall, T. & Bowers, R. (1984). *A Four Site Assessment of the Integrated Criminal Apprehension Program*. Washington, DC: University City Science Center.
- Goldstein, H. (1987). Toward Community Oriented Policing: Potential, basic requirements, and threshold questions. *Crime and Delinquency*, 33, 6-30.
- Goldstein, H. (2008). Improving policing: A problem-oriented approach. In Newburn, T. *Policing Key Readings* (pp. 392-411). Devon: Willan Publishing.
- Greenwood, P. Chaiken, J. & Petersilia, J. (1976). *The Criminal Investigation Process: A Summary Report*. California: The Rand Corporation.
- Guarda Nacional Republicana (2010). *Programas Especiais: Policiamento de Proximidade e Segurança Comunitária*. Recuperado no website: http://www.gnr.pt/default.asp?do=241t4nzn5_r52rpvnv5/zn2n07pyr15, acedido pela última vez em 10-05-2014.
- Guedes, I. (2012). *Sentimento de Insegurança, Personalidade e Emoções Disposicionais: Que Relações?* Dissertação de Mestrado, Faculdade de Direito da Universidade do Porto.
- Guedes, I., Cardoso, C. & Agra, C. (2012). Medo do Crime. Revisão Conceptual e Metodológica. In Agra, C. *A Criminologia: um arquipélago interdisciplinar*. Porto: U. Porto editorial.
- Hagan, F. (2010). *Research Methods in Criminal Justice and Criminology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hill, M & Hill, A. (2012). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Home Office (2008). *Definitions & Survey Guidance for APACS Measures of User Satisfaction 2008/9*. Home Office, October.
- Hope, T. (1994). Problem-Oriented Policing and Drug Market Locations: Three Case Studies. In Clarke, R. *Crime Prevention Studies* (pp. 5-31). Monsey: Criminal Justice Press.
- Hughes, G. (2007). *The Politics of Crime and Community*. New York: Palgrave Macmillan.
- Kelling, J. Pate, T. Dieckman, D. & Brown, C. (1974). *The Kansas City Preventive Patrol Experiment: A Summary Report*. Washington, DC: Police Foundation.

- Kennedy, D. Braga, A. Piehl, A. & Waring, E. (2001). *Reducing Gun Violence: The Boston Gun Project's Operation Ceasefire*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Levitt, S. (1997). Using Electoral Cycles in Police Hiring to Estimate the Effect of Police on Crime. *The American Economic Review*, 87 (3), 270-290.
- Marôco, J. (2011). *Análise Estatística com SPSS Statistics*. Lisboa, Edições Sílabo.
- Mazerolle, L., Ready, J., Terrill, B. & Gajewski, F. (2000). *Problem-Oriented Policing in Public Housing: Final Report of the Jersey City Project*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E. & Manning, M. (2013). Legitimacy in policing: A Systematic Review. Campbell Collaboration systematic reviews final report. Disponível online em: <http://www.campbellcollaboration.org/lib/project/141/>
- McLaughlin, E. & Muncie, J. (2001). *The Sage Dictionary of Criminology*. London: Sage.
- Ministère de la Sécurité Publique (2000). *Vers une Police Plus Communautaire*. Canada: Gouvernement du Québec.
- Oliveira, J. (2006). *As políticas de Segurança e os Modelos de Policiamento - A Emergência do Policiamento de Proximidade*. Coimbra: Almedina.
- Police Foundation (1981). *The Newark Foot Patrol Experiment*. Washington, DC: Police Foundation.
- Polícia de Segurança Pública (n. d.). *Programas Especiais: PIPP*. Recuperado no website: (<http://www.psp.pt/Pages/programasespeciais/pipp.aspx?menu=1>, (acedido pela última vez em 10-05-2014).
- Press, S. (1971). *Some Effects on an Increase in Police Manpower in the 20th Precinct of New York City*. New York: The New York City Rand Institute.
- Queirós, C., Marques, A. & Teixeira, I. (2011). *Relatório Técnico: Insegurança na Baixa Do Porto e o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade "Comércio Seguro"*. Porto: LabRP da FPCEUP/ESTSPIPP.
- Ramos, O. (2012). *O Furto em Espaços Comerciais: Contributos para a Compreensão das Dinâmicas do Crime e da Prevenção no Contexto*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Direito da Universidade do Porto.
- Roché, S. (2002). Towards a New Governance of Crime and Insecurity in France. In Crawford, A. *Crime and Insecurity: The Governance of Safety in Europe* (pp. 213-233). Devon: Willan Publishing.

- Rosenbaum, D. & Lurigio, A. (1994). An Inside Look at Community Policing Reform: Definitions, Organizational Changes, and Evaluation Findings. *Crime and Delinquency*, 40, 299-314.
- Scheider, M., Rowell, T. & Bezdikien, V. (2003). The Impact of Citizen Perceptions of Community Policing on Fear of Crime: Findings from Twelve Cities. *Police Quarterly*, 6, 363-386.
- Scott, M. (2003). *The Benefits and Consequences of Police Crackdowns. Community Oriented Policing Services*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Sherman, L. & Berk, R. (1984). The specific Deterrent Effects of Arrest for Domestic Assault. *American Sociological Review*, 49 (2), 261-272.
- Sherman, L. & Eck, J. (2002). Policing for Crime Prevention. In Sherman, L., Farrington, D., Welsh, C. & Mackenzie, D. *Evidence Based Crime Prevention* (pp. 295-329). New York: Routledge.
- Sherman, L. Shaw, J. & Rogan, D. (1995). *The Kansas City Gun Experiment*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Skogan, W. (1990). *Disorder and Decline: Crime and the spiral of decay in American neighborhoods*. California: University of California Press.
- Skogan, W. (1994). The Impact of Community Policing on Neighborhoods Residents. In Rosenbaum, D. *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises* (pp. 167-181). California: Sage Publications.
- Skogan, W. (2003). L'impact de la Police de Proximité dans les Quartiers-Une Étude Croisée. In Brodeur, J. & Monjardet, D. *Connaitre la Police* (pp. 295-338). Paris: Ihesi.
- Skogan, W. (2005). Citizen Satisfaction with Police Encounters. *Police Quarterly*. 8, 298-321.
- Skogan, W. (2006). *Police and Community in Chicago: A tale of three cities*. New York: Oxford University Press.
- Skogan, W. & Hartnett, S. (2008). Community Policing in Chicago. In Newburn, T. *Policing Key Readings* (pp. 428-441). Devon: Willan Publishing.
- Spelman, W. & Brown, D. (1984). *Calling the Police: Citizen Reporting of Serious Crime*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Telep, C. & Weisburd, D. (2011). What is Known About the Effectiveness of Police Practices? George Mason University, mimeo.
- Trojanowicz, R. (1994). The Future of Community Policing. In Rosenbaum, D. *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises* (pp. 258-262). California: Sage Publications.

- Tulder, F. (1992). Crime, Detection Rate, and the Police: A Macro Approach. *Journal of Quantitative Criminology*, 8(1), 113-131.
- Tyler, T. (2004). Enhancing Police Legitimacy. In Skogan, W. *To Better Serve and Protect: Improving Police Practices* (pp. 84-99). California: Sage Publications.
- Tyler, T. (2006). *Why People obey the law*. Princeton: Princeton University Press.
- Walklate, S. (2002). Issues in Local Community Safety: It's All a Question of Trust. In Crawford, A. *Crime and Insecurity: The Governance of Safety in Europe* (pp. 300-314). Devon: Willan Publishing.
- Weisburd, D. & Green, L. (1995). Policing Drug Hot Spots: The Jersey City Drug Market analysis experiment. *Justice Quarterly*, 12 (4), 711-735.
- Weisburd, D. & Eck, J. (2004). What Can Police Do to Reduce Crime, Disorder, and Fear? In Skogan, W. *To Better Serve and Protect: Improving Police Practices* (pp. 42-65). California: Sage Publications.
- Weisburd, D., Telep, C., Hinkle, J. & Eck, J. (2008). The Effects of Problem-Oriented Policing on Crime and Disorder. Campbell Collaboration systematic reviews final report. Disponível online em: <http://www.campbellcollaboration.org/lib/project/46/>
- Welsh, C. & Farrington, D. (2007). *Preventing Crime. What Works for Children, Offenders, Victims and Places*. New York: Springer.
- Wilson, J. & Kelling, G. (1982). Broken Windows: The Police and Neighborhood Safety. *Atlantic Monthly*, 249(3), 29-38.
- Wycoff, M. & Skogan, W. (1993). *Community Policing in Madison: Quality From the Inside Out*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Wycoff, M. & Skogan, W. (1994). Community Policing in Madison. An Analysis of Implementation and Impact. In Rosenbaum, D. *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises* (pp. 75-91). California: Sage Publications.

Sítios da internet consultados:

www.campbellcollaboration.org

www.costsofcrime.org

www.legislation.gov.uk/ukpga/1998/37/contents

www.policecommunitysupportofficer.com

www.publico.pt/local/noticia/nova-esquadra-da-psp-do-porto-a-caminho-do-edificio-da-antiga-junta-de-freguesia-de-cefodeita-1623289

Anexo I

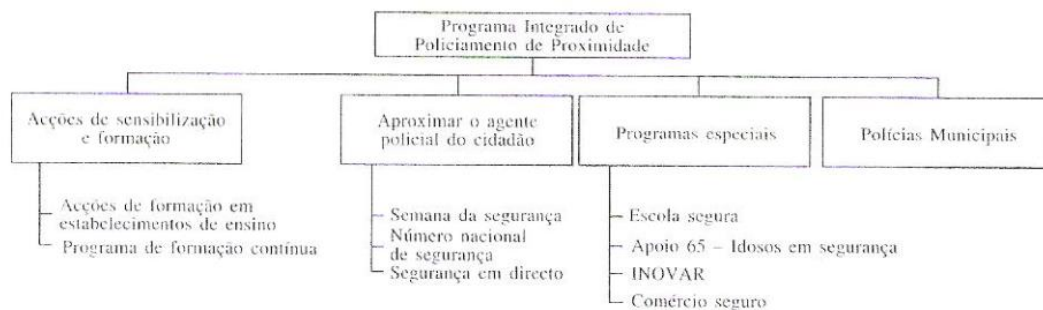
Quadro síntese da evidência encontrada sobre policiamento

Police Strategies That . . .	Are Unfocused	Are Focused
Apply a diverse array of approaches, including law enforcement sanctions.	Inconsistent or weak evidence of effectiveness Impersonal community policing, for example, newsletters Weak to moderate evidence of effectiveness Personal contacts in community policing Respectful police-citizen contacts Improving legitimacy of police Foot patrols (fear reduction)	Moderate evidence of effectiveness Problem-oriented policing Strong evidence of effectiveness Problem solving in hot spots
Rely almost exclusively on law enforcement sanctions	Inconsistent or weak evidence of effectiveness Adding more police General patrol Rapid response Follow-up investigations Undifferentiated arrest for domestic violence	Inconsistent or weak evidence of effectiveness Repeat offender investigations Moderate to strong evidence of effectiveness Focused intensive enforcement Hot-spots patrols

Fonte: Retirado de Weisburd e Eck (2004).

AnexoII

Organigrama do Programa Integrado de Policiamento de Proximidade do MAI



Fonte: Ministério da Administração Interna (1999). Relatório de legislatura 1995 a 1999, Lisboa, MAI, p.53, cit. in Oliveira (2006).

Anexo III



44294

Inquérito sobre segurança nas áreas comerciais

Bom dia, o meu nome é Fernando Ferreira, sou licenciado em Criminologia e encontro-me a realizar um projeto de investigação no âmbito de uma tese de Mestrado em Criminologia na Faculdade de Direito da Universidade do Porto (FDUP). Para tal estamos a realizar um inquérito sobre segurança nas áreas comerciais. Gostaria de lhe colocar algumas questões, o que não irá demorar muito tempo. A forma agregada como os dados vão ser tratados impedirá a identificação de quem responde e o modo como responde. Quaisquer informações sobre este inquérito ou sobre os seus objetivos, bem como sobre os seus promotores, poderão ser obtidas por recurso aos seguintes meios de contacto:

- Telefone da FDUP: 22 2041600 - extensão 1641;
- Email do orientador do trabalho de investigação: pasousa@direito.up.pt

Este questionário vai ser sujeito a leitura óptica. Por favor use tinta preta ou azul e responda seguindo as seguintes orientações:

Preencha assim: ●

Em caso de engano, preencha assim: ● ●

Exemplo de um respondente com 25 anos de idade na data em que preenche o questionário:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Grupo I Caracterização sociodemográfica

1. Género: ☐ Masculino ☐ Feminino

2. Idade no dia em que preenche o questionário (p.f. preencher os círculos)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

3. Há quantos anos trabalha neste ramo de atividade?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

4. Há quantos anos trabalha nesta loja?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

5. Quantas pessoas trabalham nesta loja?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

6. Que funções desempenha nesta loja?
☐ Gerente/Subgerente/Proprietário
☐ Funcionário/Colaborador

7. Reside na rua onde se situa a loja ou em rua adjacente? ☐ Sim ☐ Não

8. Qual o grau de escolaridade que completou?

- ☐ Não completou o 1º Ciclo do Ensino Básico (não concluiu a antiga 4ª classe)
- ☐ 1º Ciclo do Ensino Básico (antiga 4ª classe)
- ☐ 2º Ciclo do Ensino Básico (5º ou 6º anos, antigo Ciclo Preparatório)
- ☐ 3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano, antigo 5º ano do Liceu)
- ☐ Ensino Secundário (12º ano)
- ☐ Bacharelato
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento

9. Qual é o ramo de negócio deste estabelecimento comercial?

- ☐ Restauração ou bebidas
- ☐ Produtos alimentares
- ☐ Ourivesaria, relojoaria, óptica
- ☐ Vestuário, calçado, bijutaria, marroquinaria, malas ou acessórios
- ☐ Decoração ou utilidades para o lar
- ☐ Livraria, papelaria ou quiosque
- ☐ Drograria, loja de ferragens ou acessórios automóvel/moto
- ☐ Farmácia, parafarmácia ou ervanária
- ☐ Florista
- ☐ Outro. Qual? _____

Grupo II Conhecimento, experiências e perceções sobre a polícia

1. Em geral, como avalia a prestação da polícia nas situações em que intervém, usando uma escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a "Muito insatisfatória" e 5 corresponde "Muito satisfatória":

Muito insatisfatória ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Muito satisfatória

2. Numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a "Muito incorreta" e 5 corresponde a "Muito correta", em geral, como avalia a correção (simpatia/educação/cortesia) com que a polícia tem atuado?

1. Muito incorreta 5. Muito correta
1 2 3 4 5
● ● ● ● ●
● ● ● ● ●

2.1 Na sua área de residência?

2.2 Quando lida com pessoas suas conhecidas?

--	--	--	--	--	--



44294

3. Numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a "Muito pouco prestável" e 5 corresponde a "Muito prestável", em geral, quão prestável tem sido a polícia?

3.1 Na sua área de residência?

3.2 Quando lida com pessoas suas conhecidas?

1. Muito pouco prestável

5. Muito prestável

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a "Muito injusta" e 5 corresponde a "Muito justa", indique o quão justa tem sido a polícia?

4.1 Ao lidar com situações na sua área de residência?

4.2 Ao lidar com pessoas suas conhecidas?

1. muito injusta

5. Muito justa

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Alguma vez foi vítima de um crime? ☐ Sim ☐ Não

6. Alguma vez contactou ou recorreu à polícia para alguma coisa? ☐ Sim ☐ Não

7. Alguma vez apresentou queixa de um crime à polícia? ☐ Sim ☐ Não. (Avance para a questão n.º 8)

7.1 Se respondeu sim à questão anterior, em termos gerais, como avalia a forma como a polícia geriu a situação?

☐ Muito insatisfatória ☐ Insatisfatória ☐ Nem insatisfatória/nem satisfatória ☐ Satisfatória ☐ Muito satisfatória

8. Alguma vez foi mandado parar pela polícia? ☐ Sim ☐ Não. (Avance para a questão n.º 9)

8.1 Nos casos em que foi mandado parar, como avalia a forma como a polícia tratou a situação?

☐ Muito insatisfatória ☐ Insatisfatória ☐ Nem insatisfatória/nem satisfatória ☐ Satisfatória ☐ Muito satisfatória

De seguida, responda, por favor, a um conjunto de questões relativas ao contexto deste estabelecimento comercial e à área envolvente.

9. Tendo como referência este estabelecimento, nos últimos 3 anos, foram detetados alguns dos seguintes factos?

1. Furto/roubo/assalto

2. Vandalismo

3. Outro crime. Qual? _____

No interior deste estabelecimento

☐ Sim ☐ Não
☐ Sim ☐ Não
☐ Sim ☐ Não

Na zona envolvente ao estabelecimento

☐ Sim ☐ Não
☐ Sim ☐ Não
☐ Sim ☐ Não

10. Nos últimos 3 anos, denunciou à polícia algum incidente relativo a esta loja? ☐ Sim ☐ Não (Avance para a questão n.º 11)

10.1 Como classifica a forma como a polícia tratou a sua participação?

☐ Muito insatisfatória ☐ Insatisfatória ☐ Nem insatisfatória/nem satisfatória ☐ Boa ☐ Muito boa

10.2 Se ficou insatisfeito ou muito insatisfeito, quais foram as razões? (pode escolher mais do que uma opção)

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Não fizeram o necessário dadas as circunstâncias | <input type="radio"/> Não me mantiveram informado do processo |
| <input type="radio"/> Não mostraram interesse | <input type="radio"/> Não atuaram com correção/educação |
| <input type="radio"/> Não encontraram ou não detiveram o ofensor | <input type="radio"/> Demoraram a chegar |
| <input type="radio"/> Não recuperaram os bens | <input type="radio"/> Outras razões |



44294

10.3 Considerando a atitude e a atuação da polícia nas situações em que participou, em que medida concorda com as seguintes afirmações?

	Discordo	Nem concordo, nem discordo	Concordo
1. Ouviram com atenção tudo aquilo que tinha a dizer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Trataram o assunto com seriedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Foram claros a comunicar consigo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Foram simpáticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Foram educados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Tiveram em conta as suas circunstâncias pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Foram justos/corretos na forma como lidaram consigo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.4 Antes do contacto com a polícia, qual era a sua opinião geral sobre o trabalho que a polícia desempenha?

☐ Muito insatisfatória ☐ Insatisfatória ☐ Nem insatisfatória/nem satisfatória ☐ Satisfatória ☐ Muito satisfatória

10.5 Após o contacto com a polícia, a sua opinião geral sobre o trabalho da polícia...

☐ Piorou a sua opinião ☐ Não mudou/manteve ☐ Melhorou a sua opinião

11. Se respondeu "Não" à pergunta n.º 10, por que motivos não reportou à polícia? (pode escolher mais do que uma opção)

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Não foi detetado nenhum furto/roubo/assalto | <input type="radio"/> Foi apenas uma única vez |
| <input type="radio"/> Não tem seguro | <input type="radio"/> Achou que participar a ocorrência é um processo muito moroso |
| <input type="radio"/> Aumentaria os custos do seguro | <input type="radio"/> Achou que a polícia não resolveria a situação |
| <input type="radio"/> Teve medo de represálias da parte do agressor | <input type="radio"/> Foi uma perda relativamente pequena, não valeria a pena recorrer aos tribunais |
| <input type="radio"/> Não queria que o agressor tivesse problemas com a polícia | <input type="radio"/> Os funcionários ou seguranças da loja trataram da situação |
| <input type="radio"/> Não foi possível contactar a polícia | <input type="radio"/> Outra. _____ |

12. Na sua opinião, durante os últimos 3 anos, nesta zona o crime:

- ☐ Aumentou muito
☐ Aumentou
☐ Manteve-se constante
☐ Diminuiu
☐ Diminuiu muito
☐ Não sei/Não desejo responder

13. Comparativamente com outras zonas da cidade que conheça, o crime nesta zona é:

- ☐ Muito mais elevado
☐ Mais elevado
☐ Igual
☐ Mais baixo
☐ Muito mais baixo
☐ Não sei/Não desejo responder

14. Numa escala de 1 (Nunca circulam) a 5 (Circulam muitas vezes), diga com que frequência circulam na zona do seu estabelecimento pessoas com as seguintes características:

	Nunca circulam				Circulam muitas vezes	Não sei/não desejo responder
	1	2	3	4	5	
1. Arrumadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mendigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Pessoas sem-abrigo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Pessoas com alcoolismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Pessoas que se dedicam à prostituição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Toxicodependentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Carteiristas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Suspeitos da prática de crimes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Outros. Quem? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



44294

15. Agora de 1 (Nunca acontece) a 5 (Acontece muitas vezes), diga com que frequência acontece, na zona junto do seu estabelecimento, as seguintes situações:

Situações	Nunca acontece			Acontece muitas vezes		Não sei/não desejo responder
	1	2	3	4	5	
1. Uso de armas (ex: facas, pistolas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Agressões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Pequenos furtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Furto por carteiristas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Roubos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Vandalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Tráfico de drogas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Consumo de drogas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações? Na zona da loja...

Afirmações	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo, nem discordo	Concordo	Concordo totalmente	Não sei/não desejo responder
1. A polícia consegue controlar o crime	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. A polícia faz um bom trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. A polícia trabalha em conjunto com os lojistas na resolução de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. As ações da polícia manifestam preocupação com a segurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. O número de polícias é suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Os polícias interagem com os lojistas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Quando alguém chama a polícia, os agentes vêm de imediato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Os lojistas estão dispostos a trabalhar em conjunto com a polícia para resolver problemas desta zona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. De um modo geral, a polícia trata o crime no setor de vendas como uma prioridade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Com que frequência passam nesta zona:

	Nunca	Raramente	Por vezes	Quase todos os dias	Todos os dias	Não sei/não desejo responder
1. Um ou mais agentes da polícia a pé?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Um carro patrulha da polícia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Já ouviu falar do programa de proximidade "Comércio Seguro" da PSP (polícia de Segurança Pública)? ☐ Sim ☐ Não (Avance para a questão n.º19)

18.1 Se respondeu "Sim" na questão n.º 18, em que medida conhece o programa "Comércio Seguro" da PSP?

☐ Desconhece ☐ Conhece muito pouco ☐ Conhece pouco ☐ Conhece razoavelmente ☐ Conhece muito bem

18.2 Se respondeu "Sim" na questão n.º 18, com que frequência contacta com elementos do programa "Comércio Seguro"?

☐ Nunca ☐ Raramente ☐ Por vezes ☐ Quase todos os dias ☐ Todos os dias

18.3 Se respondeu "Sim" na questão n.º 18, diga em que medida este programa de policiamento é útil na prevenção da criminalidade:

Pouco útil						Muito útil
1	2	3	4	5		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

19. É membro de alguma associação que se preocupe com a redução do crime nos espaços/zonas comerciais? ☐ Sim ☐ Não



44294

20. Nesta zona conhece algum programa de intervenção que se dirija à redução do crime nos espaços/zonas comerciais? ☐ Sim. Qual? _____
☐ Não. (Avance para o Grupo III)

20.1 Se respondeu "Sim", já notou algum efeito desse programa sobre a criminalidade, nesta zona? A criminalidade...

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Aumentou consideravelmente | <input type="radio"/> Diminuiu ligeiramente |
| <input type="radio"/> Aumentou ligeiramente | <input type="radio"/> Diminuiu consideravelmente |
| <input type="radio"/> Não aumentou, nem diminuiu | <input type="radio"/> Não sei/não desejo responder |

Grupo III
Sentimento de insegurança

1. Utilizando uma escala de 1 (Muito inseguro) a 5 (Muito seguro), como se sente nas seguintes situações:

Situações	Muito inseguro	1	2	3	4	5	Muito seguro
1. De dia, dentro deste estabelecimento		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2. Depois de escurecer, dentro deste estabelecimento		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3. De dia, na zona deste estabelecimento		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4. Depois de escurecer, na zona deste estabelecimento		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5. De dia, na sua residência		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6. Depois de escurecer, na sua residência		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7. De dia, na zona da sua residência		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8. Depois de escurecer, na zona da sua residência		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

2. Utilizando uma escala de 1 (Muito inseguro) a 5 (Muito seguro), como se sente quando na zona deste estabelecimento circulam pessoas com as seguintes características:

Características	Muito inseguro	1	2	3	4	5	Muito seguro
1. Arrumadores		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2. Mendigos		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3. Pessoas sem abrigo		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4. Pessoas com alcoolismo		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5. Pessoas que se dedicam à prostituição		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6. Toxicodependentes		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7. Carteiristas		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8. Suspeitos da prática de crimes		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9. Outros. Quem? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

3. Utilizando uma escala de 1 (Muito inseguro) a 5 (Muito seguro), como se sente quando na zona deste estabelecimento existe:

	Muito inseguro	1	2	3	4	5	Muito seguro
1. Iluminação pública deficiente		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2. Lixo espalhado pelo chão		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3. Graffiti		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4. Mobiliário urbano vandalizado		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5. Edifícios devolutos		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6. Passeios ou ruas estragados		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7. Outra situação. Qual? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	



44294

4. Numa escala de 1 (Nada provável) a 5 (Muito provável):					
	Nada provável	Pouco provável	Algo provável	Provável	Muito provável
1. Pensa que poderá ser vítima de roubo <u>sem</u> violência, durante o próximo ano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Pensa que poderá ser vítima de roubo <u>com</u> violência, durante o próximo ano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Pensa que a sua casa poderá ser assaltada, durante o próximo ano	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Por razões de segurança...		
1. Evita contactos com determinadas pessoas	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
2. Evita determinadas ruas ou sítios	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
3. Pratica desportos de defesa pessoal (karaté, judo, etc.)	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
4. Evita sair à noite	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
5. Tem fechaduras de segurança ou alarmes (na sua residência)	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
6. Quando se ausenta de sua casa, por 2 ou mais dias, pede aos vizinhos para a vigiarem	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
7. Costuma deixar uma luz acesa de sua casa quando sai à noite	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
8. Tem armas de defesa pessoal	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não

Grupo IV - Disponibilidade para pagar por policiamento (A responder apenas se for Gerente/responsável da loja)	
1. Imagine que era possível <u>aumentar a vigilância</u> na zona da sua loja através da contribuição de todos os lojistas. Estaria disposto(a) a contribuir com um pagamento mensal?	
<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	
1.1 Se respondeu "Sim" na questão anterior, qual seria o valor que estaria disposto a pagar mensalmente para tal aumento da vigilância?	
<div>Prestado pela PSP (Polícia de Segurança Pública)</div> <div><input type="radio"/> Zero euros <input type="radio"/> Até 25 euros <input type="radio"/> Entre 25 e 50 euros <input type="radio"/> Entre 50 e 75 euros <input type="radio"/> Mais de 75 euros <input type="radio"/> Não sei/não desejo responder</div>	<div>Prestado por uma empresa de segurança privada</div> <div><input type="radio"/> Zero euros <input type="radio"/> Até 25 euros <input type="radio"/> Entre 25 e 50 euros <input type="radio"/> Entre 50 e 75 euros <input type="radio"/> Mais de 75 euros <input type="radio"/> Não sei/não desejo responder</div>
1.2 Se respondeu "Sim" na questão n.º 1.1, se o pagamento tivesse que ser efetuado na forma de aumento de impostos, estaria disposto(a) a pagar:	
<input type="radio"/> Mais do que o valor referido na questão anterior <input type="radio"/> Menos do que o valor referido na questão anterior <input type="radio"/> O mesmo valor referido na questão anterior	
2. Agora, imagine que devido a restrições financeiras, o Governo decidia fechar a esquadra de polícia que serve a zona deste estabelecimento. Estaria disposto(a) a contribuir com um pagamento mensal para manter a vigilância na zona deste estabelecimento?	
<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não	
2.1 Se respondeu "Sim" na questão anterior, qual seria o valor que estaria disposto(a) a pagar mensalmente?	
<div>Prestado pela PSP (Polícia de Segurança Pública)</div> <div><input type="radio"/> Zero euros <input type="radio"/> Até 25 euros <input type="radio"/> Entre 25 e 50 euros <input type="radio"/> Entre 50 e 75 euros <input type="radio"/> Mais de 75 euros <input type="radio"/> Não sei/não desejo responder</div>	<div>Prestado por uma empresa de segurança privada</div> <div><input type="radio"/> Zero euros <input type="radio"/> Até 25 euros <input type="radio"/> Entre 25 e 50 euros <input type="radio"/> Entre 50 e 75 euros <input type="radio"/> Mais de 75 euros <input type="radio"/> Não sei/não desejo responder</div>
2.2 Se respondeu "Sim" na questão n.º 2.1, se o pagamento tivesse que ser efetuado na forma de aumento de impostos, estaria disposto(a) a pagar:	
<input type="radio"/> Mais do que o valor referido na questão anterior <input type="radio"/> Menos do que o valor referido na questão anterior <input type="radio"/> O mesmo valor referido na questão anterior	

Fim.

Muito obrigado pela sua colaboração. Recordo-lhe que todas as suas respostas a este questionário são anónimas e serão tratadas de modo agregado em conjunto com as respostas de outras pessoas que foram inquiridas no âmbito deste estudo.